

INFORME FINAL DE AUDITORIA

FISCALIZACIÓN DE INSTALACIONES PROYECTO N° 01.03.18.

Buenos Aires, Octubre de 2004

AUDITORIA GENERAL DE LA CIUDAD AUTÓNOMA DE BUENOS AIRES

Av. Corrientes 640 - piso 5º - Capital Federal

Presidente

Lic. Matías Barroetaveña

Auditores Generales

Dra. Alicia M. J. Boero

Dr. Vicente M. Brusca

Dr. Rubén A. Campos

Dr. Nicolás Corradini

Lic. José Luis Giusti

Lic. Josefa A. Prada

CÓDIGO DEL PROYECTO:

01.03.18.

NOMBRE:

FISCALIZACIÓN DE INSTALACIONES

OBJETO DE LA AUDITORIA

Operaciones y funcionamiento de la Dirección de Contralor de Instalaciones.

PERIODO BAJO EXAMEN

Año 2002

ALCANCE

Efectuar el relevamiento de las principales operaciones y funcionamiento de la Dirección de Contralor de Instalaciones, y examinar el desempeño eficiente y eficaz de las responsabilidades primarias y acciones de la misma.

EQUIPO DESIGNADO

Ing. Ana Egan (Supervisora)
Cont. Pablo Grasso
Ing. Dardo Vindman
Cont. Miguel Papandrea
Lic. RR.TT. Florencia Martínez
Dra. Andrea Colotta

Informe Final de Auditoria Proyecto N° 1.03.18

**Sr. Presidente
De la Legislatura de la Ciudad
Autónoma de Buenos Aires
Lic. Jorge Telerman**

Introducción

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°, la AUDITORIA GENERAL DE LA CIUDAD AUTÓNOMA DE BUENOS AIRES procedió a efectuar un examen en el ámbito de la Dirección de Contralor de Instalaciones dependiente de la Dirección General de Fiscalización de Obras y Catastro (DGFOC) con el objeto que se detalla a continuación.

1. Objeto

Operaciones y Funcionamiento de la Dirección de Contralor de Instalaciones

2. Objetivo

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

3. Alcance

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 y en cumplimiento de la planificación institucional aprobada el 16/07/02 por Resolución 198/02 de la Legislatura de la Ciudad de Buenos Aires.

El alcance del examen implicó el relevamiento de los aspectos normativos, operativos y de control interno relacionados con las operaciones y el funcionamiento de la Dirección de Contralor de Instalaciones, a los efectos de conocer sus áreas críticas y evaluar la adecuación de los procesos y circuitos instalados en la Dirección, el ajuste a los mismos de sus operaciones y el desempeño eficiente y eficaz de las responsabilidades primarias y acciones de la misma.

Para dicho examen se utilizaron técnicas específicas de auditoría basadas en los procedimientos detallados más abajo, incluyendo muestreo estadístico.

El período bajo examen cubrió el año 2002.

a. Procedimientos aplicados

Los procedimientos generales aplicados con relación al tema bajo examen fueron los siguientes:

- a) Recopilación y análisis de normativa vigente durante el período en estudio¹.
- b) Relevamiento de la estructura orgánico-funcional (organigrama formal y real) y de los circuitos y procedimientos relevantes².
- c) Análisis de las responsabilidades primarias y acciones; y de los circuitos administrativos específicos presentados por la Dirección.
- d) Relevamiento y evaluación del sistema de control interno en las principales áreas de la Dirección.
- e) Requerimiento y análisis de documentación proporcionada por:
 - a. Dirección General de Fiscalización de Obras y Catastro.
 - b. Dirección de Contralor de Instalaciones.
 - c. Servicio Único de Mesa de Entradas del Gobierno de la Ciudad de Buenos Aires.
- f) Entrevistas
- g) Visitas y registros fotográficos, observaciones y verificaciones in situ.
- h) Cruzamiento de información suministrada.
- i) Pruebas globales y verificaciones aritméticas.
- j) Pruebas selectivas según criterios profesionales, determinadas en función de su significatividad económica, de acuerdo a los resultados de la previa evaluación del sistema de control interno para la selección de la muestra de auditoría.
- k) Análisis de expedientes en cada área, verificándose los circuitos aplicables.
- l) Examen del estado de ejecución presupuestaria de la Cuenta de Inversión respecto al programa auditado, de la presentación razonable de la situación contable-financiera y su ajuste a la normativa aplicable.

b. Universo a Auditar y Muestra de Auditoría

Estructura del Universo

A fin de determinar el universo a auditar para el período bajo examen, se analizaron por una parte los ingresos y gastos del programa y por otra los trámites ingresados a través del SUME al organismo a lo largo del año 2002.

Se analizaron en primer lugar los fondos administrados por el programa bajo examen, sobre la base de la Cuenta de Inversión y Ejecución Presupuestaria.

¹ Ver Anexo I del presente informe.

² Ver Anexo II del presente informe.

Ejecución presupuestaria al 31/12/2002

El programa presupuestario 3508 tiene como finalidad “promover la fiscalización y verificación de instalaciones”. Del presupuesto 2002 (prorrogado 2001) surge lo siguiente:

Inciso	Descripción del Inciso	Año 2002 Créditos Sanción	Vigente	Ejecución Enero-Abril	Ejecución Mayo-Dic.	Total Devengado	%
1	Gastos en Personal	672.805	481.509	185.706	267.485	453.191	66,83%
2	Bienes de Consumo	3.750	3.500	250	2.670	2.920	0,43%
3	Servicios No Personales	296.784	188.893	93.208	124.636	217.844	32,12%
4	Bienes de Uso	5.000	5.000	-	-	-	0,00%
5	Transferencias	19.000	7.840	4.196	-	4.196	0,62%
	TOTAL	997.339	686.742	283.360	394.791	678.151	100,00%

Fuente: Cuenta de Inversión en Intranet – Tomo 2 – Ejecución Presupuestaria del Gasto (Continuación)
Clasificación por Jurisdicción, Programa y Objeto - Planilla N° 46

Se deja constancia que durante el 2002 se desagregó en 2 programas el vigente para 2001, siendo el 3507 para fiscalización de obras y el 3508 para fiscalización de instalaciones

Observación: Se sobreejecutó el inciso 3 en 2002 debido a que no se efectuó la reasignación de partidas (dado el sobrante del inciso 1).

- La registración de la ejecución presupuestaria correspondiente al Programa 3508 del ejercicio 2002 fue imputada a 2 secretarías distintas. Desde el inicio del ejercicio hasta el 14/05/2002, la ejecución recayó en el ámbito de la **Jurisdicción 35** - Secretaría de Planeamiento Urbano. A partir de esa fecha y por Decreto N° 430-GCBA-02, la ejecución correspondió al ámbito de la **Jurisdicción 25** – Secretaría de Gobierno y Control Comunal.
- Se observa una concentración del gasto en el inciso 1 – Gastos en Personal (66,83%) y en el inciso 3 – Servicios No Personales (32,12%). Ambos conceptos suman un 98,95% de la ejecución presupuestaria.
- Respecto de las compras y contrataciones, excluyendo las locaciones de servicio y el pago del servicio telefónico, debe señalarse que fueron realizadas en su totalidad por el régimen de caja chica. Los gastos imputados al Programa 3508 ascienden apenas a \$4.154.

En cuanto al universo de tramitaciones, el mismo alcanzó a 43.987 trámites ingresados a la Dirección a través del SUME³ a lo largo del año 2002.

Muestra de Auditoría

Muestra de Tramitaciones

³ Según respuesta dada por la Dirección a la Nota N° 2385 emitida por AGC.

Para la Dirección de Fiscalización de Instalaciones la selección de las tramitaciones resultó de la aplicación de una fórmula estadística que arrojó un resultado de 60 trámites, que representan el universo con una confianza de 90% y un margen de error de 10,61% de acuerdo a técnicas estadísticas probabilísticas. El detalle de los trámites que componen la muestra de auditoría objeto del presente examen, se presentan en el Anexo III.

Muestra Contable

Dado que la totalidad de las compras y contrataciones registradas en la Cuenta de Inversión consisten en adquisiciones por el régimen de caja chica o contrataciones de locaciones de servicios, se seleccionó una muestra de auditoría de las 5 rendiciones efectuadas en el 2002, recayendo las mismas en las rendiciones N° 4 y 5.

c. Enfoque de la Auditoría de Gestión

A fin de dar cuenta del desempeño de la organización examinada en términos de - eficacia y eficiencia, se centrará el análisis en dos aspectos:

- ✓ Se enfocará el ciclo planeamiento / gestión / control, cuyo análisis permite:
 - a) observar la formulación de metas y objetivos y la asignación de recursos - entre los que se encuentran incluidos los recursos humanos, materiales e inmateriales⁴ - como parte de la función de planeamiento.
 - b) Examinar los principales circuitos administrativos para evaluar la gestión y
 - c) Identificar las áreas críticas, formular algunos indicadores de desempeño, como forma de evaluar el ambiente de control.
 Esta orientación permite justipreciar la eficiencia del desempeño.
- ✓ Complementando el enfoque descripto, y dados los objetivos explícitos del área, valorar su cumplimiento en función de la cobertura de la necesidad social definida para determinar la eficacia. En este sentido, se trabajó sobre las siguientes consideraciones:
 - a) Estimación de la demanda total: se procedió a la estimación del universo de instalaciones de la Ciudad sujetas a contralor por el área bajo examen⁵.
 - b) En segundo lugar, se estimó la demanda revelada⁶, y
 - c) Por último se estimó la demanda satisfecha (cantidad de instalaciones controladas)⁷, y la cobertura del universo, calculada como porcentaje de instalaciones controladas sobre el total sujeto a control.

⁴ Estos últimos consisten en algunos aspectos tecnológicos, tales como la organización del trabajo, el sistema de información y el tablero de comando.

⁵ La cantidad aproximada de parcelas existentes en la ciudad fue tomado del relevamiento efectuado en la Dirección de Catastro; la cantidad de edificios de departamentos surge de información de acceso público brindada por el SUTERH. El número de ascensores antenas y conservadores surge del Informe N° 1 de la Dirección de Contralor de Instalaciones. La cantidad de instalaciones térmicas se calculó como el 15% del número de edificios de departamentos. Finalmente, la cantidad de inmuebles con instalaciones contra incendio es, como mínimo, equivalente al número de edificios de departamentos, y que todos los inmuebles destinados a comercio, industria, servicios e instituciones públicas deben contar con dichas instalaciones (unos 10.000).

⁶ Aquella demanda conocida por la Dirección de Contralor de Instalaciones en razón de registrar algún trámite anterior y estar disponibles para su consulta o tratamiento en el organismo. Se consideraron las actuaciones tramitadas (ajustes y conforme a obra) y las archivadas en el archivo Millar.

Las tareas de campo fueron realizadas entre el mes de mayo al mes de noviembre del 2003.

4. Limitaciones al Alcance

El presente trabajo de auditoría se vio limitado:

- 1) Se ha detectado la falta de 4 actuaciones (Carpeta 1.619-DGFOC-02, Expte. N° 49.263/97, Expte. N° 33.755/00 y Nota N° 1.469-DGFOC-01), que deberían encontrarse en la DGFOC pero no fueron localizadas por diversos problemas internos⁸.⁹
- 2) Al examinarse los ingresos generados por las funciones de control de instalaciones¹⁰, se tomó conocimiento de la pérdida de datos de ingresos correspondientes a octubre, noviembre y diciembre de 2002 motivada por la rotura del disco rígido donde se almacenaban esos datos. No se disponía de back up para recuperar la información.
- 3) No fue posible efectuar el cruce entre la información aportada por la Dirección con relación a los montos recaudados con la proporcionada por la Dirección General de Tesorería. Esta última solo registra el importe recaudado, no pudiendo informar por concepto, ni efectuar el detalle requerido respecto a fecha, número de expediente, apellido y nombre o razón social de quien abona, DNI o CUIT u otro dato de interés que permitan identificar y analizar cada operación registrada en la Cuenta de Inversión. Ver observación 11.

5. ACLARACIONES PREVIAS

a. Auditorías previas

La Auditoría General de la Ciudad de Buenos Aires realizó en la Dirección General de Fiscalización de Obras y Catastro una auditoría legal y financiera sobre el año 2000 (Proyecto 1.12.01.01) aprobada por el Colegio de Auditores el 9 de abril de 2003.

⁷ Se tomó como dato la cantidad de tramitaciones que registran movimiento durante el ejercicio 2002 según surge del listado de trámites del SUME.

⁸ En caso de corresponder, deberá ordenarse la reconstrucción de los actuados y el deslinde de responsabilidades.

⁹ Se readecuó el alcance considerando 56 actuaciones muestradas, las que representan el universo con una confianza de 90% y un margen de error de 11% de acuerdo a técnicas estadísticas probabilísticas. Como se vé, la disminución del tamaño de la muestra tuvo escasa incidencia en el tamaño de la muestra.

¹⁰ No es objeto de este trabajo realizar una auditoria integral de ingresos, sino tomar conocimiento de los procedimientos de recaudación, registro y control por parte de las unidades organizativas involucradas (DGFOC y DGTG). El análisis efectuado se realizó sólo en función de este objetivo, por lo que no se realizaron controles puntales para verificar la correcta liquidación, ingreso y registración de cada operación.

b. Reseña histórica

De acuerdo al organigrama del Gobierno de la Ciudad de Buenos Aires vigente hasta el 13 de mayo de 2002, la Dirección de Fiscalización de Obras y Catastro y su Adjunta dependían de la entonces Subsecretaría de Desarrollo Urbano.

A partir del 14 de mayo del 2002, a través del Decreto 430-02¹¹, la Dirección General de Fiscalización de Obras y Catastro y su Adjunta se transfiere a la dependencia directa de la Subsecretaría de Regulación y Fiscalización de la Secretaría de Gobierno y Control Comunal¹².

Descripción de la organización:

Generalidades

Si bien por el art. 3 del Decreto N°12/96/GCBA quedan derogadas todas las facultades otorgadas para aprobar o modificar estructuras organizativas, quedando esta facultad en cabeza del Jefe de Gobierno de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires, por el artículo 3 del Decreto N° 553/98/GCBA de fecha 5/5/98, se faculta al Director General de la Dirección General de Fiscalización de Obras y Catastro a “efectuar todos los cambios de funciones de agentes que estime necesarios...” para “lograr una mejora cuantitativa sustancial de la actual producto administrativo efectivo” de la Dirección General a su cargo.

Las responsabilidades primarias de la Dirección de General de Fiscalización de Obras y Catastro fueron establecidas por el Decreto N° 1988/GCBA/00. En cuanto a sus Departamentos, el Decreto N°8/GCBA/95 estableció las responsabilidades primarias de la Dirección de Contralor de Instalaciones (Ver Anexo I).

Recursos Humanos asignados a la Dirección de Contralor de Instalaciones

Los recursos humanos asignados a la Dirección de Contralor de Instalaciones se distribuyeron de la siguiente manera durante el período 2002:

Situación de Revista	Cantidad de agentes
Planta Permanente	46
Contratados Año 2002	22
Pasantes Año 2002	12
Total Agentes	80

Nivel orgánico de la Dirección	Situación de Revista
--------------------------------	----------------------

¹¹ Publicado en el Boletín Oficial N° 1441 con fecha 15 de mayo de 2002.

¹² A través del Decreto N° 919 del 31 de julio de 2002, publicado en el Boletín Oficial N° 1504 del 14 de agosto de 2002, se suprime la Dirección General Adjunta de la Dirección General de Fiscalización de Obras y Catastro.

	Planta Permanente	Contratados Año 2002	Pasantes Año 2002
Dirección Contralor de Instalaciones	5	2	1
Departamento de Instalaciones Electromecánicas	1		
División Instalaciones Electromecánicas	3		
Sección Despecho			
Sección Eléctrica Domiciliarias	5		
Sección Eléctrica Industriales	7	1	
Sección Elevadores	5		11
Sección Control y Trámite de Conservación y Permisos	3		
Departamento Seguridad Contra Incendios y Térmicas e Inflamables	1		
División Instalaciones contra Incendio	8		
Sección Térmicas e Inflamables	7		
Departamento Instalaciones Sanitarias		19	
División Instalaciones Especiales y Antenas	1		
Total de Agentes	46	22	12
		80	

Ingresos Generados por la labor de Fiscalización de Instalaciones

Los tipos de ingresos originados en las funciones de control de instalaciones están normados en los art. 20 y 21 del Capítulo III - Derechos Varios - de la Ley Tarifaria vigente (se refiere al ejercicio 2003. En el período auditado corresponde considerar los art. 19 y 20 de la Ley 746 - Ley Tarifaria Año 2002 que menciona los mismos conceptos); ellos son los siguientes:

1. Instalaciones eléctricas y electromecánicas en inmuebles de vivienda y electromecánica de obra civil (maquina de obra)
2. Instalaciones eléctricas en locales de comercio, industrias, talleres, depósitos y espectáculos públicos
3. Instalaciones electromecánicas en locales de comercio, industrias, talleres, depósitos y espectáculos públicos
4. Instalaciones térmicas de vapor y agua caliente
5. Hornos de residuos patológicos
6. Instalaciones inflamables (tanques de petróleo, nafta, solvente u otros)
7. Instalaciones de elevadores

8. Transferencias (de instalaciones eléctricas, electromecánicas, térmicas e inflamables)
9. Derechos de registro y fiscalización de instalaciones sanitarias internas

Todos los derechos ingresan por el Banco Ciudad de Buenos Aires mediante boletas preimpresas en las que se detalla el tipo de instalación y el importe a abonar (según lo normado en la Ley Tarifaria) con los respectivos datos de propietario, domicilio y datos de obra (domicilio y número). Para el caso de instalaciones sanitarias, se realiza el depósito en la Cuenta Estructural N° 200.299/8 habilitada para tal fin por la Tesorería General.

Cada expediente que ingresa por cualquier tipo de instalación también debe abonar la suma de \$10 por la solicitud, cuyo timbrado es realizado y cobrado por la Delegación de Tesorería presente en el 1er. Piso del Edificio del Plata.

Por último, los controles de ingresos y correcta liquidación son efectuados en el sector administrativo contable de la DGFOC, quien verifica los cálculos de cada expediente presentado y lo registra en un sistema informático para su archivo en dicho sector. No consta en la Dirección de Contralor de Instalaciones información alguna acerca de los volúmenes de tramites que generaron ingresos ni sobre los montos recaudados.

En cuanto a los circuitos administrativos, todas las actuaciones ingresan por la Mesa de Entradas y Salidas de la DGFOC, acompañadas por la documentación que corresponda según el tipo de trámite. Son cargadas en el SUME y distribuidas en los correspondientes sectores internos mediante remito electrónico. Existen unos pocos formularios para temas puntuales.

Todo movimiento interno debe registrarse en el SUME, y los traslados se realizan mediante remito electrónico. Cada trámite referido a una instalación genera un expediente nuevo con su correspondiente número asignado por el SUME, salvo para el caso de ascensores, donde un expediente por Edificio. Por lo tanto, si bien los movimientos de un trámite y la ubicación de un expediente pueden verificarse mediante el SUME., este sistema no permite vincular los trámites referidos a las distintas instalaciones de un mismo inmueble.

Archivo transitorio y definitivo

Mientras un expediente se encuentra en proceso se lo localiza en el sector que debe efectuar alguna tarea de acuerdo a los procedimientos internos no formalizados para cada tipo de instalación. Una vez finalizadas las acciones de la Dirección pasan al archivo transitorio denominado "Millar" ubicado en el 2º piso del Edificio del Plata. Cuando está debidamente cumplimentado el trámite en su totalidad debe pasar a archivo definitivo en la Mesa General de Entrada, Salidas y Archivos del Gobierno de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires. De todos modos, existe una gran acumulación de expedientes en el "Millar"¹³.

¹³ Esto se produce dado que por instrucciones internas de la MGEYSA no reciben más de 30 expedientes diarios y la generación propia de la Dirección supera ese límite ampliamente.

Registro de las actuaciones

Las consultas verbales no generan registro alguno. Por lo tanto, no se registra cuando un interesado se acerca a consultar por el estado de su trámite. Se registran exclusivamente las presentaciones efectuadas por escrito (las que inician un expediente o son agregadas al expediente en trámite que correspondan).

Información obtenida del sistema

Sólo puede disponerse a través del SUME de la información de ascensores ordenada por finca; el resto de los trámites sólo son identificables por número de expediente. El SUME también permite identificar la totalidad de las actuaciones retenidas en un sector¹⁴.

Pero, por otra parte el SUME no permite identificar novedades por ubicación geográfica, tipo de instalación, profesional interviniente, contribuyente, etc.

Respecto a la demora administrativa, se le da prioridad a los oficios judiciales y denuncias de la Defensoría del Pueblo, para los cuales se utiliza el oficio electrónico y un libro de trámites. No existen mediciones ni control de demora para el conjunto de las tramitaciones. Parte del problema se relaciona a la escasez de notificadores y a que no se contrató ninguna empresa de correo para la distribución de las notificaciones relacionadas.

La única estadística que se dispone y se prepara semanalmente es el informe de los trámites realizados en cada sector, el que es elevado a la Dirección General.

Detección de obras clandestinas por convenio con Sistemas Catastrales S.A.

En cuanto a la actuación de la administración respecto a las potenciales instalaciones presentes en las obras clandestinas identificadas, no se realiza cruzamiento alguno ni se pasa la información de las mismas a la Dirección de Control de Instalaciones. Cuando Sistemas Catastrales S.A. detecta una obra clandestina se procede a la clausura o intimación. Una vez que se presenta la documentación de regularización de las obras e instalaciones se procede a la reapertura.

Función de Planificación

Por Nota 4721-DGFOC-2003, la Dirección de Contralor de Instalaciones elevó a la Dirección General un Plan de Gestión integral, que incluye manuales de normas y procedimientos que facilitarían el cumplimiento adecuado de los objetivos del área. Al margen de la valoración que se hace del mismo, no fue implementado por la carencia de recursos¹⁵.

¹⁴ Desde 1994 a 1999 se utilizó el SISMESA que era un sistema de información propio de la Dirección. Pero a partir de entonces, se utiliza el SUME (único medio habilitado por la normativa). Según la antigüedad de lo que se pretenda buscar debe recurrirse a un sistema u otro. A pesar de esta exclusividad y con objeto de llevar registros internos, cada sector tiene un libro de actuaciones donde se registra manualmente cada trámite gestionado y en la Sección Instalaciones contra Incendio cada inspector lleva su registro individual.

¹⁵ Dado que excede el alcance de la auditoría, se acompaña en anexo IV una somera evaluación del plan mencionado.

Tablero de Control

Respecto a tablero de control, esta herramienta de gestión no es utilizada ni por la Dirección de Contralor de Instalaciones, ni por la Dirección General ni por la Secretaría, aunque esta última se encuentra desarrollando un modelo para efectuar el seguimiento de la gestión en las áreas bajo su responsabilidad.

6. Observaciones

Función de Planeamiento – Objetivos y Metas

Si bien recurrentemente los funcionarios del área caracterizan como principal problema del sector la falta de recursos humanos y materiales, pueden mencionarse graves deficiencias en la función de planeamiento, en particular:

1. Para las planificaciones anuales 2001 y 2002 se observa la inexistencia de directivas o pautas emitidas por la Dirección General. En consecuencia, en el área bajo examen, la planificación de las actividades de la Dirección de Contralor de Instalaciones se basó en usos y costumbres¹⁶.

En consecuencia, ni la Dirección de Contralor de Instalaciones ni los Departamentos y Divisiones a su cargo dispusieron de un plan de acción con metas claras y expresas a alcanzar durante el ejercicio. En particular, se registra la inexistencia de metas y objetivos basados en un estudio serio para determinar el universo de instalaciones de todo tipo (antenas, ascensores, térmicas, electromecánicas, eléctricas y sanitarias).¹⁷

2. Al no contarse con objetivos, metas y directivas estructuradas en torno a una visión formalizada y compartida, no fue posible garantizar una organización del trabajo ni una asignación de recursos humanos y materiales consistente con la misma y con el sustento adecuado.
3. No se dispone de un sector que realice el seguimiento estadístico como para contar con los listados de las instalaciones habilitadas, las solicitudes de inspecciones finales y las denuncias ingresadas.

Si bien el SUME permite recabar información, no permite el tratamiento de los datos ni su ordenamiento por otras variables que no sean el número de actuación, y es la única herramienta informática de red que disponen para el seguimiento de las actuaciones. De tal manera, en la Dirección no es posible procesar información relevante a efectos de la planificación, la gestión y el seguimiento. Por otra parte, todo proceso de seguimiento implica que deben explicarse los desvíos y rendirse cuenta de los mismos. En este caso, la documentación exhibida no presenta constancias de intercambios de este tipo

¹⁶ Al planificar sobre usos y costumbres a) no se pone énfasis en la cobertura de la necesidad pública y b) se tiene en cuenta el desempeño del año anterior, sin incorporar consideraciones de eficacia y eficiencia, lo que no posibilita la mejora con respecto a la situación de la que se parte.

¹⁷ En la documentación analizada constan algunas metas estimativas para el ejercicio 2003, basadas en la cantidad de trámites diarios presentados durante años anteriores e informadas verbalmente por el responsable de cada sección.

entre la Dirección de Contralor de Instalaciones, la Dirección General y la Secretaría.

Recursos Humanos

4. La DGFOC y por ende la Dirección de Contralor de Instalaciones como parte integrante de la misma, carece de una estructura orgánica aprobada de acuerdo a normativa.
5. No posee un registro de Descripción de Puestos y Desarrollo de Perfiles correspondientes a las diferentes posiciones de su estructura. La falta de estos elementos quita respaldo a la cobertura de eventuales vacantes y en las decisiones relativas a la rotación y movilidad interna de los recursos humanos.
6. No fueron proporcionados a esta auditoría antecedentes que avalen la existencia de políticas y planes definidos formalmente para la gestión de recursos humanos, exceptuando el plan de Gestión 2003, correspondiente a la Dirección de Contralor de Instalaciones.

La ausencia de un programa general de capacitación que contemple al personal de todas las áreas de la Dirección atenta contra la mejora del desempeño de los escasos recursos humanos existentes.

7. No existe sistematización alguna del control de cumplimiento de tareas encomendadas ni rendimiento de cada dependiente. No existe registro escrito de las instrucciones impartidas. Como constancia del trabajo realizado, se dispone de un informe semanal de trámites por sector que se eleva a la Dirección General. Sin embargo, el informe semanal no forma parte de un control sistematizado que genere respuestas, aclaraciones o acciones correctivas en caso de corresponder.

Recursos Materiales. Inventarios de Bienes de Consumo – Gestión de Compras

8. a) La Dirección no cuenta con los recursos informáticos ni tecnológicos necesarios para cumplir con eficacia y eficiencia la gestión¹⁸; observándose una también un deficiente resguardo de la información¹⁹. En materia de infraestructura, la demanda de los funcionarios está centrada básicamente en PC, y no se considera la posibilidad de revisar o agregar software. Esta Auditoría considera indispensable la conformación de un sistema de información que permita, entre otros, el análisis de información sobre flujo de expedientes en cada división, stock de expedientes atrasados, y periodo promedio de tramitación de los expedientes de cada división. Esto permitiría en conjunto con las necesarias modificaciones en la organización del trabajo, establecer estándares que justifiquen la dotación de personal y de equipos, y poder ajustar la futura planificación. No existe un tablero de comando ni se realizan mediciones periódicas sobre estos temas.

¹⁸ Existían 11 PC en la Dirección bajo examen al 31/12/2002, lo que arroja una relación de 7 agentes por PC.

¹⁹ Ante la rotura de un disco rígido donde se almacenaban los datos de ingresos, no se disponía de back up para recuperar la información. Se perdieron todos los registros de ingresos generados por las funciones de contralor de instalaciones correspondientes a octubre, noviembre y diciembre de 2002.

- b) No puede dejar de mencionarse las deficiencias de la infraestructura edilicia en la sede de la Dirección. Entre otros casos, los ascensores del Edificio del Plata no se encuentran habilitados según las normas de las cuales la Dirección es autoridad de aplicación. Cabe también mencionar las deficiencias en el resguardo de la documentación y los equipos existentes en las oficinas debido a la precariedad de los cerramientos.
9. La inexistencia de un relevamiento de necesidades y la consiguiente formulación de un Plan de Compras por parte de la Dirección General atentan contra la adquisición de los bienes necesarios para desenvolver las tareas cotidianas²⁰. En la documentación analizada respecto a la confección del anteproyecto de presupuesto 2002 (inciso 2 "bienes de consumo") y en el seguimiento trimestral de metas al 31/12/2002 (identificación y priorización de problemas) no se observa que este tema sea prioritario para la Dirección General. El 100% de las compras fue realizado mediante el régimen de Caja Chica.
10. En las rendiciones de caja chica correspondientes al año 2002, analizadas en la muestra²¹, los gastos imputados al inciso 2 corresponden a "librería", y los imputados al inciso 3 corresponden casi exclusivamente a servicios de mantenimiento, reparación y alquiler de fotocopadoras, computadoras e impresoras. La recurrencia del gasto y la necesidad del mismo habilitan una planificación y adquisición mediante la normativa vigente de contratación (Decreto 5720/72), lo que permitiría la obtención de mejores precios.

Ingresos

En cuanto a los ingresos generados en virtud de la labor de control de instalaciones, y analizado el circuito administrativo para los trámites pertinentes, cabe efectuar los siguientes comentarios:

11. No fue posible efectuar el control entre la información aportada por la DGFOC y la DGTG en relación a los montos recaudados. Esta última solo registra el importe recaudado, no pudiendo informar por concepto, ni efectuar el detalle requerido respecto a fecha, número de expediente, apellido y nombre o razón social de quien abona, DNI o CUIT u otro dato de interés que permitan identificar y analizar cada operación registrada en la Cuenta de Inversión.

En este sentido, se ha detectado diferencia en cuanto a la recaudación informada para el periodo 2002, la DGTG informa una recaudación total de \$ 1.212.666,94 y la DGFOC informa \$ 2.189.168,37 (excluyendo ingresos por PVO)²².

12. De la comparación entre la planilla de "estadística sobre derechos de instalación" 2001 y el resumen efectuado sobre la base del detalle de operaciones surge una diferencia de \$106.002. Ella se origina en una incorrecta registración del importe del Expediente 50.096 por un proyecto de instalación mecánica en Av.

²⁰ Los útiles de oficina y demás materiales de uso cotidiano resultan evidentemente escasos para atender el desenvolvimiento de las tareas cotidianas. El inventario al 31/12/2002 era de sólo \$128,74. Debe tenerse en cuenta que con estos bienes debe funcionar una Dirección General con una dotación superior a las 300 personas.

²¹ Para el año 2002 se analizaron las Cajas Chicas N° 4 y 5.

²² La DGFOC no incluye, en la información suministrada, el pago del derecho de solicitud de \$10 por cada trámite según el art. 59 de la Ley Tarifaria.

Pueyrredón 1431 que por error se registró el pago del 01/08/2001 por \$106.106 cuando correspondía \$106²³.

13. De la comparación de ingresos por derechos de instalaciones 2002 entre la planilla de "estadística sobre derechos de instalación", "ingresos totales por pago de derechos generados por esta Dirección General" y el resumen efectuado sobre la base del detalle de operaciones (respuesta a la Nota 2528-AGCBA-03) surge una diferencia en los meses de julio y diciembre 2002²⁴.
14. En el 2,25% y el 2,92% de los trámites por pago de Derechos de Inspección, para los años 2001 y 2002 respectivamente, informados en respuesta a la Nota 2528-AGCBA-03; no se aclara el motivo por el cual se considera a dicho trámite "exento" o "exento de pago", informándose en algunos casos el organismo de referencia (CMV, Secretaría de Educación, Escuela, Estación Acoyte Línea A, por ejemplo)²⁵.

Ingresos Registrados en la Cuenta de Inversión

15. Del mismo modo que se ha observado en anteriores auditorías en otros organismos, la Dirección General de Tesorería sólo registra el importe recaudado, no pudiendo informar por concepto, ni efectuar el detalle requerido respecto a fecha, número de expediente, apellido y nombre o razón social de quien abona, DNI o CUIT u otro dato de interés que permitan identificar y analizar cada operación registrada en la Cuenta de Inversión.²⁶

Atención a Usuarios

Con relación a la atención a los usuarios del servicio público en la Dirección cabe formular las siguientes observaciones:

16. Siendo la Dirección examinada un sector eminentemente de atención a usuarios externos, no existen directivas concretas - en función de la tarea prevista y de los recursos con que se cuenta - de atención y mejoramiento de su atención, así como mecanismos de control que den cuenta de este aspecto. Tampoco se registran iniciativas tendientes a mantener un registro de todas las tramitaciones efectuadas por los recurrentes, su fecha, la respuesta dada por la dirección y los tiempos insumidos por la misma. No se extiende a los usuarios del servicio

²³ Para el año 2002 esta comparación arroja diferencias en todos los meses. Se observa que en los meses de enero, febrero, marzo y mayo esta diferencia coincide con la cifra de estadística de instalaciones sanitarias²³. Constan 357 tramites referidos a instalaciones sanitarias que generaron un ingreso total de \$196.837. El acumulado al mes de septiembre de 2002 de la diferencia mencionada al comienzo del párrafo asciende a \$124.509 y lo recaudado por derechos de instalaciones sanitarias, a \$131.590. La diferencia refleja el desfase entre la fecha efectiva de pago y la fecha de registro del tramite en el sector.

²⁴ No es posible conocer la causa de la diferencia de \$5.170 del mes de diciembre porque no se cuenta con el detalle de operaciones según lo dicho por la rotura del disco rígido de la PC. Para el mes de julio, la diferencia entre las planillas de "estadística..." e "ingresos totales..." parece obedecer a un error de ingreso de datos dado que en la estadística se repite el mismo monto de ingresos que lo informado por junio de 2002 (\$92.182,79), por lo que el importe correcto parece ser el de \$109.379,98 (esto no coincide con el detalle de operaciones pero la diferencia puede deberse a que falta información sobre los ingresos por derechos de instalaciones sanitarias).

²⁵ Se trata de exenciones originadas en variada normativa que tratan sobre los bienes del arzobispado, las escuelas, la zona sur de la Ciudad, instituciones explícitamente exentas, etc.

²⁶ Ver Limitaciones al Alcance.

público constancia alguna de las visitas de consulta, reclamos o distintas gestiones que se realizan, para que generar el debido registro de la actividad del recurrente, y de la del organismo. De esta manera, no es posible documentar y transparentar la gestión de la Dirección para acotar la virtual indefensión de los contribuyentes frente a la administración registrada en esta instancia.

En particular para los diversos departamentos y secciones de la Dirección cabe destacar:

Departamento Instalaciones:

a) Ascensores

17. Cuando se realiza el trámite de habilitación de un ascensor, no se incluye la comunicación del conservador ni se menciona por qué expediente tramita el mismo.
18. En el 100% de los expedientes de la muestra relacionados con la comunicación de conservador de ascensores se presentan numerosas fallas de tipo formal: falta de firmas, sellos, de fechas, de foliatura, falta de detalle de lo desglosado, alteraciones en el orden cronológico de los actuados, fotocopias no legalizadas ni con indicación de haber tenido el original a la vista, falta de personería del firmante, errores en la presentación de la información correspondiente a ISIB.
19. En los expedientes referidos en el párrafo anterior no se verifica la aplicación de un procedimiento de autorización, dado que:
 - a) los tramites son indistintamente aprobados por un verificador o un funcionario con cargo²⁷;
 - b) no consta copia de la matrícula del profesional representante técnico, no se indica la actuación de habilitación de los ascensores, no existen constancias fehacientes de en que fecha y quien retiró el Libro y la autorización;
 - c) se mencionan observaciones efectuadas por un verificador pero no consta en el expediente dicho informe ni la resolución el tramite;
 - d) en varios casos, la última actuación del expediente data de dos años, sin que se haya mandado el expediente a archivo definitivo (Expediente N° 69.232/2001, Expediente N° 18.123/2001, Expediente 21.870/2001);
 - e) la duración del trámite de autorización varía entre 17 días (Expediente 18123/2001, y 60 meses (Expediente 22.345/97), sin que surja de las tramitaciones la razón de tales fluctuaciones.
20. Una vez otorgada la habilitación no se aplica procedimiento alguno de seguimiento y control sistemático para verificar el cumplimiento de:
 - a) La obligación de contratación y comunicación a la DGFOC del conservador, por parte del consorcio;

²⁷ Las aprobaciones y autorizaciones, que solo deberían ser validas si las otorga un funcionario con cargo y designado formalmente al efecto, no se rigen por ninguna norma específica, sino por usos y costumbres.

- b) Control del vencimiento de los contratos, y su eventual renovación;
- c) Control de los elevadores registrados;
- d) Correspondencia entre los controladores y los elevadores informados;
- e) Seguimiento de las coberturas de seguros.

21. A partir del Decreto 578/2001, por el cual los conservadores deben renovar anualmente su permiso, se comenzó a exigir el listado de fincas atendidas. Sin embargo, no se da a este listado mas uso que el de controlar que ningún representante técnico sobrepase el límite establecido, de 250 unidades atendidas. Así y todo, no se considera fácticamente posible la atención de más de 100 unidades mensuales por cada técnico. Si bien en algún momento hubo acciones puntuales de control²⁸, no se realiza control sistemático alguno sobre los conservadores, sobre el número y habilitación de sus representantes técnicos ni sobre los servicios prestados por ellos²⁹.

22. Más allá de las falencias registradas, cada tramitación requiere el pago de los correspondientes aranceles, sin que se garantice la posibilidad de un efectivo contralor³⁰. La diversidad de trámites y sus correspondientes números de registro conspira contra el control, al no poder relacionar entre sí los diferentes trámites de instalación realizados en una misma obra. La organización de una sencilla base de datos asignando un número de registro único a cada parcela, y otro relacionado a cada instalación de una misma parcela resolvería esta limitación y permitiría controlar tanto los tiempos que median entre el trámite de habilitación de una instalación y el trámite de contratación del conservador y su comunicación a la DGFOC, como los vencimientos y renovaciones de las sucesivas pólizas o contratos con los conservadores.

c) Instalaciones eléctricas

23. No hay procedimiento objetivo alguno ni se documenta o justifica por escrito la decisión de inspeccionar o no³¹ las instalaciones eléctricas domiciliarias³². Cuando en un expediente se menciona una inspección a la finca, no se agrega al mismo el acta de comprobación, la designación del inspector ni la fecha y hora en que se realizó la misma³³.

²⁸ Estas acciones puntuales dieron como resultado que algunos representantes técnicos atendían más de 250 elevadores lo que excedía el límite de la normativa.

²⁹ Actualmente, desde octubre de 2003 rige el sistema de Profesional Verificador de Ascensores (PVA), el cual deja vacíos de gestión porque no está claro de quién dependen las responsabilidades de control, si de la nueva estructura o de la línea tradicional.

³⁰ No es posible relacionar los distintos trámites de una misma instalación entre sí (ejemplo, el trámite de habilitación de un ascensor, el trámite de contratación del conservador, y todos aquellos que sucesivamente se realicen)

³¹ Recordar que los mismos inspectores también reciben los trámites en la oficina dado que salen a la calle día por medio.

³² Cuando se dispone de tiempo los inspectores buscan en el SUME las presentaciones de obra nueva para hacer un seguimiento de las instalaciones que pudiera corresponder, y eventualmente intimar a presentar los planos dentro del plazo legal.

³³ Las actas se confeccionan por triplicado. El original y el duplicado se envían a la Dirección General Administrativa de Infracciones y el triplicado se envía para su archivo en el sector Patrimonio de la DCI. En el departamento sólo disponen de un libro donde asientan las actas y no retienen ningún

24. No existe una norma escrita que indique qué hacer ante la demora o incumplimiento del presentante, sino que el agente eleva los actuados al jefe de Departamento proponiendo una sanción. Tanto el profesional como el propietario pueden recibir sanciones³⁴.
25. En cuanto al seguimiento de las intimaciones (para modificar planos, obras ejecutadas, agregar documentación, etc.), al no haber procedimientos por escrito, el responsable es el mismo agente que tomó el expediente. Con el paso del tiempo, procede a efectuar el seguimiento dado que no hay mayores controles que lo obliguen a realizarlo.

d) Instalaciones Mecánicas

26. Se registran las deficiencias formales verificadas en otros sectores: falta de fechas, firmas, errores o faltantes en la foliatura, desgloses no consignados, no constancia de fecha cierta del retiro del plano registrado. En dos casos no se indica si se tuvo a la vista documentación en original, en un tercero el formulario comprobante de pago no tiene numeración preimpresa que facilite el control de integridad y correlatividad.
27. En cuanto a los aspectos de procedimiento, los plazos de tramitación varían entre 8 a 12 días corridos (Expediente N° 5.778/2002 y N° 17.216/2002 respectivamente) hasta 13 meses Expediente 45.856/2002).

Con relación a la integridad de los expedientes, faltan en general la designación del inspector, las actas de comprobación (Expedientes N° 59.551/2001, 11.635/2002 y 46.856/2002), las notificaciones (Expediente N° 46.856/2002), no constan antecedentes de la denuncia ni se comunica al denunciante la resolución del trámite (Expediente N° 46.856/2002).

En numerosos casos (Expedientes N° 59.551/2002, 25.604/2001, 11.635/2002, 77.281/2001) transcurren años desde la finalización del expediente o desde su último movimiento hasta su pase a archivo definitivo.
28. Se observa que la administración no realiza inspecciones de rutina sino que descansa en la responsabilidad del profesional (para los planos que presentan, el uso conforme y la buena conservación de ascensores) y actúa ante las denuncias de los particulares³⁵.
29. Debe hacerse especial mención de dos expedientes de los cuales se ha ordenado la reconstrucción, que coincidentemente se refieren a trámites de levantamiento de suspensión de matrícula (Expedientes N° 27.677/79 y 40.026/2000). En el primer caso, el profesional registra numerosas sanciones; sin embargo, se deja sin efecto en forma provisoria la inhabilitación hasta tanto

ejemplar (se hace así desde hace unos dos años). Luego se emite un informe que se acompaña al expediente. El libro es firmado a fin de año por el Director y por el Director General, pero esto se hace a modo de cierre anual dado que no se controla la correlatividad, ni la correspondencia entre lo asentado y el documento original, ni el correcto asentamiento de las actas anuladas.

³⁴ Al profesional se lo sanciona con apercibimiento, suspensión, inhabilitación o multa, a criterio de quien impone la sanción. Al propietario se lo sanciona con multa, sellado de las instalaciones (de modo que impidan su uso) o se da traslado al expediente para clausurar el local en caso que corresponda. El importe de las multas surge de la aplicación del Código de la Edificación.

³⁵ Siendo este el procedimiento habitual debería funcionar adecuadamente el circuito de inspección de denuncias para detectar rápidamente los incumplimientos de los propietarios o de los profesionales (p.e. por falsear datos).

finalice la reconstrucción del expediente. En el segundo caso, los actuados no registran finalización; se habilita provisoriamente al profesional pero no se hizo mas para concluir este tema, pese a que transcurrieron mas de 2 años desde la última actuación. Tampoco consta la publicación en el boletín oficial de la orden de reconstrucción, ni del sumario administrativo y las sanciones correspondientes dado que el expediente buscado no apareció.

Instalaciones Especiales – Antenas.

30. No existe información precisa sobre el número de antenas instaladas en la ciudad. Funcionarios del área estiman su número en 5.000, de las cuales hay relevadas unas 1.700, entre antenas de televisión, radio, radiotaxi, telefonía celular, las pertenecientes a empresas de seguridad para seguimiento de vehículos y/o personas, etc.
31. Para el control de Antenas, un único agente está a cargo de la diagramación y realización del control de actuaciones, y de la inspección del estado de todas las antenas de la ciudad.
32. Por lo antedicho, el cumplimiento de los requisitos enumerados en la Resolución N° 902/DGFOC/98, para el emplazamiento de las estructuras portantes de antenas destinadas a Sistemas de Comunicaciones, Microondas, VHF, UHF, TV, Sistemas de Video Cable y Transmisión de Datos, es meramente administrativo, dado que no existen verificaciones in situ para constatar el cumplimiento de los mismos.
33. No se cumple con el procedimiento de evaluación de impacto ambiental previo a la instalación de las antenas de telefonía celular (Ley 123, modificada por Ley 452).

Departamento Seguridad contra Incendios, Térmicas e Inflamables.

34. En toda la Dirección bajo examen, y en particular en este área, no se realizan controles de avance de obras, sólo se actúa ante presentaciones de los interesados o por denuncias.
35. No existe un criterio para determinar si se realiza o no inspección cuando se presentan los planos de proyectos o ajustes. En caso de realizarse, el acta de comprobación no consta en el expediente.
36. En un caso se verificó que transcurrieron 2 años desde el registro hasta la presentación de los planos para su aprobación y transcurrieron 3 meses hasta la fecha de revisión del expediente sin que se hallan subsanado las observaciones formuladas por la administración³⁶. Este ejemplo extremo muestra la inexistencia de seguimiento de cada instalación, dado que las instalaciones no se verifican con inspectores propios. Tampoco se establecieron criterios para intimar por demora en presentar la documentación³⁷.
37. No se dispone de un listado de actuaciones con solicitud de inspección final de instalaciones contra incendio ingresadas durante noviembre y diciembre 2002.

³⁶ Expediente N° 45.096/2001 sobre visado de Incendio en Calle Sarmiento N° 650/2/4.

³⁷ No se dispone de una base de datos que facilite el seguimiento de cada actuación para evitar riesgos ante la demora del interesado.

38. Se reiteran las fallas de tipo formal observadas en otros ítems de la muestra: falta de fechas, sellos y firmas³⁸, borraduras y enmiendas a mano en los planos, falta de acreditación de personería y facultades de los apoderados y los profesionales actuantes, ausencia de constancia de la matrícula profesional, foliatura faltante o incorrecta, desgloses inadecuados.
39. En lo que hace a la actividad de la Administración, se registraron casos en los que el último movimiento data de tres años sin que se lo envíe a archivo permanente (Expediente N° 48.843/2001). Por contrapartida, se registraron casos de celeridad en el trámite en todas sus etapas, inclusive en la inspección final, mientras que a partir de ese momento se tarda 16 meses en enviar el expediente a archivo definitivo (Expediente N° 70.388/2000).
- En otro caso se envía a archivo permanente con una cantidad importante de fojas faltantes y sin mencionar si se solucionaron las observaciones planteadas (Expediente N° 92.980/1998).
40. Como en otros casos analizados, se evidencian fallas que hacen al procedimiento, como la falta de recepción y notificación del interesado de actos administrativos, la falta de la constancia de la designación del inspector, la fecha y hora de la inspección y la mención de quien lo atendió por la propietaria.
- Cabe destacar los casos de los expedientes N° 92.890/1998 y 70.388/2000, se comprobó que el mismo agente sigue la tramitación del registro y realiza la inspección; debiéndose separar las funciones para mejorar el ambiente de control.
- Por otra parte, no se evidencia la realización de intimaciones por mora en la presentación de la documentación requerida (Expediente 45.096/2001) ni se manifiesta actividad de seguimiento de las instalaciones.
41. En el caso del Expediente N° 84.206/1993 sobre la instalación contra incendio de los Hoteles Sheraton de Argentina, la amplitud del tiempo transcurrido en su tramitación – casi diez años - denota, por una parte los reiterados incumplimientos de la empresa, y por **otra la inacción de la administración al respecto**. Fundamentalmente ésta objeta la falta de una solución integral que considere al complejo de edificios e instalaciones como un sistema integrado. De la lectura del expediente **no surge que se hayan materializado las soluciones integrales requeridas**. En mayo de 2003 constan los planos registrados, lo que supone la conformidad de la administración con la solución propuesta, y la fijación de la fecha de finalización al 29 de noviembre de ese año.

Instalaciones térmicas y Seguro de Calderas

42. No se dispone de un listado de calderas habilitadas. Sólo se cuenta con un fichero en la Sección Archivo de Planos. No se responde acerca de la última inspección anual realizada en cada generador de vapor de alta presión.
43. El registro de planos, la inspección anual y la póliza de seguros tramitan por expedientes separados. No existe control del mantenimiento de la cobertura de seguros cuando vence una póliza. No está establecido cómo se hace el seguimiento de todo lo relacionado con una caldera y eventualmente, otra también instalada en el mismo domicilio.

³⁸ (Expediente N° 70.388/2000)

Denuncias

44. Con relación a la tramitación de denuncias, en el ejercicio en análisis las mismas fueron atendidas por el Departamento de Registro e Inspección. No se cuenta con un circuito formalizado de tramitación de denuncias, ni se encuentran evidencias de una adecuada registración de los pasos dados. El Departamento no posee Libro de Entradas y Salidas de actuaciones administrativas, ni se lleva registro de la asignación de actuaciones por cada inspector. Por otra parte, los expedientes relativos a denuncias adolecen en general de deficiencias de documentación o de tramitación:

- a) No se realiza la inspección.
- b) En caso de las denuncias fiscalizadas, suele registrarse ausencia de Acta de Inspección.
- c) En el caso de verificarse una infracción, no se intima al denunciado a regularizar la situación.
- d) En muchos casos se dispone el archivo de las actuaciones sin haber completado las diligencias pertinentes.
- e) El plazo promedio de demora para realizar una inspección es de 7 meses. Para los casos aun no inspeccionados la demora promedio es de 40 meses, con un máximo de 80.

Estas situaciones fueron detectadas por la Sindicatura de la Ciudad, quien emitió la Recomendación N° 07 de fecha 30/08/2002. El Director General, llamativamente, comunica el informe a las tres Direcciones y al Departamento de Registro e Inspección y los emplaza a elevar el procedimiento por el cual subsanarán las deficiencias observadas, delegando la responsabilidad en sus subordinados³⁹. Sin embargo, esta Auditoría pudo constatar a la fecha de cierre del presente examen que el cúmulo de 12.000 denuncias no atendidas aún hoy se mantiene sin solución, evidenciando que el plazo para la regularización (cumplido el 20 de noviembre de 2002) no fue respetado. Finalmente, cabe destacar que a la fecha no se diagramó un circuito administrativo que responda a los requerimientos de respuesta urgente de las denuncias ingresadas y no atendidas, y poco se avanzó respecto de la necesidad de reestructuración integral para cumplir cabalmente este aspecto de las misiones y funciones de la Dirección examinada. No se analiza y evalúa la actual metodología de inspección, ni se sugiere planes de mejoramiento de la misma. Toda la mejora sugerida consiste en el aumento de recursos humanos destinados a dicha tarea, sin introducir cambios en la organización de su trabajo. No se hace referencia a la necesidad de un criterio sistemático de muestreo, o cualquier otro criterio para llevar a cabo el trabajo de los inspectores, así como la estandarización y contraverificación de los procedimientos de inspección, ni se prevé la confección de los manuales respectivos.

45. No existe un circuito de entrega, seguimiento y control de los talonarios de formularios de actas de comprobación. Los verificadores de instalaciones retiran dichos talonarios en el Departamento Administrativo, no quedando más registro que el que se asienta en un cuaderno en dicho sector. El circuito de las actas de

³⁹ Memo N° 36-DGFOC-02 de fecha 22/08/2002

comprobación es también informal. No se mencionan acciones de control de seguimiento mientras los formularios están en poder de los verificadores.

46. Se alega escasez de recursos humanos y técnicos como para concebir un Plan de Tareas periódico para los distintos sectores de trabajo y sus agentes. Sin embargo, no existen en la Dirección criterios que permitan realizar dicho plan, seleccionar los casos a inspeccionar, realizar una designación formal emitiéndose desde la dirección la orden de inspección y rendir cuenta de lo actuado por cada verificador⁴⁰. De manera tal que la actividad de cada agente es discrecional y sin ningún control por parte de la superioridad, ya que no se realiza un seguimiento sistemático de las mismas que permita conocer el estado real de su atención y efectuar una supervisión adecuada⁴¹. Tampoco se manejan parámetros mínimos de productividad de cada inspector.
47. La DCI no cuenta con un listado de denuncias ingresadas ni detalles sobre los denunciantes. Se informa que carecen de los medios para identificar o informar estadísticamente las denuncias pendientes de inspección al 31.12.2002. Tampoco quedan en el sector ni en el expediente, registro alguno de la actividad de la administración. En este sentido, la falta de registros no permite sistematizar la experiencia en ese área, de manera tal que no existe la posibilidad de consolidar conductas correctivas.
48. No se da a las denuncias un corte concreto que indique su finalización⁴². No surge de los expedientes examinados la resolución del caso, lo cual incrementa las demoras en la tramitación. Del estudio de los expedientes de la muestra referidos a denuncias, se observa en general que los mismos insumen dilatados tiempos de tramitación⁴³ y no registran finalización.

⁴⁰ Los agentes no cuentan con credenciales identificatorias.

⁴¹ No existe coincidencia entre la cantidad de inspectores informada por entrevistas mantenidas con superiores del área (que informan los que realmente están disponibles para ejecutar esas tareas, y la que surge de los informes de la UAI. Tampoco coinciden con las cifras que surgen del relevamiento de los agentes según su situación de revista.

⁴² Por ejemplo, en el caso del Expediente N° 41.333 / 1998, el expediente no registra finalización. Transcurrieron 2 años y 5 meses desde que ingresó a DGFOC sin que registre movimiento alguno (desde el 27.6.2001 a la fecha). La denuncia es del 29.4.98 y aún no se inspeccionó la instalación (5 años y 7 meses). En el caso de la Nota N° 38.257-DGDE-2002, al margen de las numerosas fallas formales (tales como la omisión de agregado de constancias al expediente de la llegada del mismo al organismo y de su tramitación interna que desemboca en la inspección, la omisión de la mención del acto administrativo que nombra y autoriza al inspector, o el hecho de no ser fehaciente la constancia de recepción por parte del denunciado, por lo que es susceptible de ser cuestionada o desconocida), la actuación culmina a fs. 12 sin expresar si este trámite continua en otra actuación o quedó paralizado desde ese momento (5/11/2002). En el caso de la Nota N° 15 – CGP14E – 2002, el trámite lleva a la fecha 24 meses de tramitación sin que haya finalizado. Finalmente en la Actuación N° 5.731 – DDP – 2001, en la que se denunciaron instalaciones faltantes y otras sin autorizar, el expediente no informa cómo finalizó el trámite en DGFOC. La respuesta de ésta demoró 65 días corridos.

⁴³ Por ejemplo, en la Actuación N° 2055 – DDP – 2000 (En la muestra seleccionada figura como Registro N° 1675-DGFOC-2000) en el que se mencionan varios trámites relacionados, es llamativo que los problemas relacionados con la Empresa denunciada fueron de conocimiento del GCBA desde el 31.8.99 y a comienzos de 2002 aún no habían tenido resolución alguna, siendo éstos de variada índole (ampliación de instalaciones no declaradas, falta de chapa catastral, dársena que achica la vereda, incumplimiento de horarios de carga y descarga, una medición de ruidos superior al permitido, falta de habilitación municipal en regla); no consta en los actuados sanción alguna en dos años y medio de situación irregular (ni multa, ni sellado ni clausura). Finalmente, la situación debió encauzarse judicialmente. La denuncia generó un trámite de intimación a la regularización por parte de la DGFOC. En la Actuación N° 2605-DDP-2001 sobre Denuncia por ruidos molestos ocasionados

Cobertura del Servicio Público

49. La Ciudad cuenta con alrededor de 675.000 instalaciones sujetas a fiscalización. A pesar de la falta de sistematización, ordenamiento y seguimiento de la información disponible, puede estimarse que la Dirección de Contralor de Instalaciones cuenta con documentación de relativa sencillez de acceso referida a sólo 41.050 instalaciones. Durante el ejercicio 2002, la Dirección de Contralor de Instalaciones intervino en 20.583 actuaciones, de lo que surge que su gestión alcanzó a controlar el 50% de las instalaciones de las que se cuenta con información, y sólo el 3,48 % de la totalidad de las instalaciones de todo tipo sujetas a control existentes en la ciudad⁴⁴. Esto muestra una escasísima cobertura del servicio público, y la necesidad de avanzar en la tarea de organización de la información a fin de establecer criterios de control y facilitar un seguimiento sistemático de una mayor porción del universo sujeto a control.

por un Supermercado que instaló un sistema de refrigeración, se evidencia una importante demora de gestión por parte de la DGFOC. Recibió la primera notificación el 7.8.2001 y al 13.01.2003 aún no estaba totalmente resuelto el tema (17 meses después). Habiendo recibido la información en agosto y constatado la falta de permiso en noviembre de 2001 (3 meses después del aviso), permitieron que transcurra más de un año sin tomar medidas y sabiendo que el local se encontraba en infracción. La denuncia generó un trámite de intimación a la regularización.

⁴⁴ Esta cobertura es baja si se tiene en cuenta que no se utilizó métodos de muestreo estadístico ni cualquier otro método sistemático.

7. Recomendaciones

Se recomienda:

Función de Planeamiento – Objetivos y Metas

1. a 2. La elaboración de pautas de planificación anual por parte de la Dirección General, basadas en metas adecuadamente definidas que permitan la formulación de la planificación anual de la dirección y la consiguiente asignación de recursos humanos y materiales y una organización del trabajo que garantice la utilización eficiente de los recursos disponibles.
3. Asignar recursos materiales y humanos – con una clara delimitación de responsabilidades y división de tareas - a la tarea de registro y procesamiento informático de la información relevante a fin de permitir la generación de intercambio de dicha información entre los distintos niveles jerárquicos competentes.

Recursos Humanos

4. a 5. Aprobar de acuerdo a normativa la estructura orgánica de la dirección, con la consiguiente descripción de puestos y desarrollo de perfiles correspondiente a las diferentes posiciones de la estructura
6. Definir objetivos en materia de recursos humanos que permitan el establecimiento de metas y la evaluación del desempeño. En especial, formular un programa general de capacitación que contemple al personal de todas las áreas de la Dirección.
7. Sistematizar el control del cumplimiento de tareas sobre la base de instrucciones formalizadas.

Recursos Materiales

8. Conformar un sistema de información que permita, entre otros, el análisis de información sobre flujo de expedientes en cada división, stock de expedientes atrasados, y periodo promedio de tramitación de los expedientes de cada división, a fin de - en conjunto con las necesarias modificaciones en la organización del trabajo - establecer estándares que justifiquen la dotación de personal y de equipos, y ajustar la futura planificación.
9. a 10 Efectuar el relevamiento de necesidades y la consiguiente formulación de un Plan de Compras por parte de la Dirección General a fin de utilizar el régimen de caja chica solo en los casos en que se justifique, y poder dotar a la dirección de los recursos materiales indispensables para el desenvolvimiento del área bajo examen.

Ingresos

11. a 14. Generar las condiciones necesarias en el ambiente de control que permitan garantizar la integridad y exactitud de la información.

Ingresos Registrados en la Cuenta de Inversión

15. Arbitrar los medios para que la Dirección General de Tesorería registre el importe recaudado y su concepto, efectuando el detalle requerido respecto a fecha,

número de expediente, apellido y nombre o razón social de quien abona, DNI o CUIT u otro dato de interés que permitan identificar y analizar cada operación registrada en la Cuenta de Inversión.

Atención a los Usuarios del Servicio Público

16. Establecer – en función de la tarea prevista y de los recursos humanos con que se cuenta - pautas de mejoramiento de atención a los usuarios y mecanismos de control que den cuenta de ello, tales como el registro de todas las tramitaciones efectuadas por los recurrentes, su fecha, la respuesta dada por la dirección y los tiempos insumidos por la misma. Extender a los usuarios del servicio público constancia de las visitas de consulta, reclamos o distintas gestiones que se realizan, para generar el debido registro de la actividad del recurrente y de la del organismo, a fin de documentar y transparentar la gestión de la Dirección.

Departamento Instalaciones

Ascensores

- 17.a 18. Generar normas de procedimiento relativas a los niveles requeridos para las autorizaciones y aprobaciones, así como la documentación a ser incluida en los expedientes por los que se tramitan las referidas autorizaciones (Trámites de Habilitación de ascensores y/o Conservadores).
- 19.a 20. Asimismo producir normas de seguimiento y control para la vigencia de los permisos de conservación, contratos, coberturas de seguros y servicios prestados.
21. Deslindar las incumbencias de control de los profesionales verificadores de ascensores y las de la línea tradicional.
22. Organizar el seguimiento sistemático de las instalaciones a través de la consulta a la referida base de datos, que permita revelar la carencia de algunos requisitos básicos y orientar sobre la necesidad o conveniencia de una inspección in situ.

Instalaciones Eléctricas

- 23.a 25. Generar procedimientos formalizados a) para documentar y justificar la decisión de inspeccionar, b) para determinar la conducta de la administración ante la demora o incumplimiento del presentante, incluidas las sanciones al profesional y/o al propietario, y c) para efectuar el seguimiento de las intimaciones (para modificar planos, obras ejecutadas, agregar documentación, etc.).

Instalaciones Mecánicas

- 26.a 28. Generar procedimientos formalizados que permitan a) determinar la documentación que debe contener cada expediente; b) Determinar los pasos a seguir por la administración en caso de mora en la respuesta o incumplimiento de plazos otorgados por parte de los contribuyentes. las denuncias de los particulares; c) detectar, en caso de denuncias, los incumplimientos de los propietarios o profesionales a través de in circuito de inspección.
29. Contemplar mecanismos de resguardo de los expedientes, en particular aquellos referidos a sanciones aplicadas. Generar normas que resguarden el interés de la administración y los contribuyentes, garantizando el mantenimiento de las sanciones aplicadas mas allá de los avatares administrativos.

Instalaciones Especiales - Antenas

- 30.a 33. Relevar la totalidad de antenas de la ciudad, controlando si su instalación se realizó conforme a la normativa vigente. Dotar al sector de los recursos humanos necesarios para llevar adelante estas tareas.

Departamento Seguridad contra Incendios, Térmicas e Inflamables.

Seguridad contra Incendios

- 34.a 40. Generar a) criterios de realización de inspección en el caso de presentación de planos de proyectos o ajustes, así como de controles de avance de obra. b) procedimientos de seguimiento de cada instalación así como de intimación en caso de mora por parte del recurrente; c) normas de formación y tramitación de expedientes, que garanticen la diligencia de la administración, la disponibilidad de la información y la adecuada separación de funciones en el tratamiento de cada caso.
41. En el caso del Expediente Nº 84.206/1993 sobre la instalación contra incendio de los Hoteles Sheraton de Argentina, se recomienda para futuras auditorías verificar si se han cumplimentado los compromisos asumidos por la empresa interesada, y la actividad de la administración en ese sentido.

Instalaciones térmicas y Seguro de Calderas

- 42.a 43. Conformar un listado de calderas habilitadas, y una base de datos que unifique la información disponible sobre las inspecciones realizadas en cada generador de vapor de alta presión, el registro de planos y el mantenimiento de la póliza de seguros.

Denuncias

- 44.a 48. Formalizar un circuito de tramitación de denuncias, que garantice: a) un adecuado registro de los pasos dados, b) la utilización de criterios establecidos en cuanto a la oportunidad y finalidad de la inspección, c) la formación de un expediente que contenga toda la documentación necesaria; el cumplimiento en tiempo y forma de todos los pasos necesarios; d) el control de los formularios de actas de comprobación; e) la utilización de criterios preestablecidos para elaborar un plan de tareas periódico para los distintos sectores de trabajo y sus agentes. f) el control y seguimiento de la actividad de los inspectores y la medición de su productividad y g) finalmente, el registro completo de las denuncias ingresadas, detalle sobre los denunciados, y el estado de cada trámite.

Cobertura del Servicio Público

49. Generar una base de datos que permita unificar bajo un único número de registro todos los trámites realizados en una obra en curso o finalizada, a fin de conocer el estado global de conservación y seguridad de operación de los diferentes edificios e instalaciones, y registrar todas las gestiones realizadas en una obra en curso o finalizada. Desarrollar criterios de tipo estadístico y/u otros que permitan incrementar la cobertura del control, fijando al respecto objetivos periódicos.

Por último, se considera oportuno recomendar la promoción de las acciones correspondientes en sede administrativa, en los términos del artículo 163 inc. K de la Ley 70, a fin de deslindar las responsabilidades que pudieran corresponder, respecto de:

- a) Aspectos relacionados con los desiguales plazos de atención y tramitación de los requerimientos de los distintos contribuyentes, tal el caso del Expediente N° 84.206/1993 (observación 41), sumado a una heterodoxa metodología de entrega y seguimiento de talonarios de Actas de Comprobación y la falta de controles por oposición.
- b) La falta de 4 actuaciones (Carpeta 1.619-DGFOC-02, Exptes. N° 49.263/97, N° 33.755/00 y Nota N° 1.469-DGFOC-01), ver Limitaciones al Alcance, punto 1.

8. Conclusiones

En la Dirección de Contralor de Instalaciones se verifican fallas de organización, planificación, procedimientos e información que impiden la buena gestión del servicio público y el cumplimiento de la normativa aplicable.

La falta de información actualizada y de fácil acceso cotidiano que permita un seguimiento de las tareas pendientes respecto a inspecciones anuales, inspecciones finales de instalaciones, inspecciones por denuncias, etc., dificultan la organización del trabajo y la efectiva prestación del servicio público de modo que garantice la seguridad de las instalaciones públicas y privadas de la Ciudad.

Las carencias observadas exponen graves deficiencias en el ambiente de control y en la gestión de las actuaciones. La Dirección no cuenta con una organización que permita el seguimiento sistemático de las instalaciones, el procesamiento de la información que genera su actividad, la formulación de un plan de tareas con parámetros mínimos de productividad para los agentes -en particular los inspectores- y finalmente un seguimiento cercano de la utilización de los formularios "actas de comprobación". La asignación adicional de recursos sin resolución previa de las deficiencias expuestas no permitiría por si misma incrementar la eficacia y la eficiencia en la prestación del servicio público.

Por lo tanto, la Dirección de Contralor de Instalaciones carece - a la fecha de realización del examen - de los requisitos básicos que garanticen la introducción de mejoras genuinas y sostenibles en el tiempo.

Anexo I

Normas de Aplicación por la Dirección de Contralor de Instalaciones

Instalaciones contra incendio.-

Código de la Edificación (Ordenanza 36.973 B.M. 16.614 del 21/9/81). Capítulo 4.12.- Definición, Objetivos y Alcances – Generalidades.

Capítulo 4.7. Generalidades sobre medios de salida.

Ordenanza 45.425 del 22/11/95. Edificios a construir o en estado de excavación deberán contar con los medios exigidos de salida para incendios.

Instalaciones Térmicas e Inflamables.

Código de la Edificación Capítulo 8.11: De las Instalaciones Térmicas.

Código de la Edificación Capítulo 8.12: De las Instalaciones para Inflamables.

Decreto 977/974 Regula la actividad de foguistas de calderas a vapor de agua.

Instalaciones de ascensores y montacargas y eléctricas.

Código de la Edificación Capítulo 8.10.

Instalaciones para el adecuado desplazamiento de personas discapacitadas.

Decreto 1184/95 (19/10/95) en cumplimiento de la Ordenanza 47.818.

Instalaciones Sanitarias.

Decreto 718 del 30/05/01. (Ref. Ley 160 BOCBA N° 668 – Título 8.14 “ De las Instalaciones sanitarias” que se incorpora al Código de la edificación).

Establece su registro ante el GCBA (Visado previo para las instalaciones sanitarias – RVIS Registro de Verificadores de Instalaciones Sanitarias).

Estaciones de Servicio.

Decreto PEN 2487/83.

Decreto PEN 1545/85.

Resolución de Secretaría de Energía 173/90.

Resolución de Secretaría de Energía 79/99.

Resolución de Secretaría de Energía 419/93.

Resolución de Secretaría de Energía 404/94.

Disposición Dirección Nacional de Combustible 1/95

Disposición Dirección Nacional de Combustible 2/95

Disposición Dirección Nacional de Combustible 3/95

Disposición Dirección Nacional de Combustible 4/95

Disposición SSC 14/98
Disposición SSC 286/98

Resolución SE 479/98
Resolución SE 380/99 y SC 468/99
Resolución SE 79/99
Resolución SE 250/00

Decreto PEN 10.8887/00 Reglamento Ley 13.660.

Instalaciones Eléctricas.

Resolución 207/95 ENRE : Determina que resultan aplicable a las instalaciones eléctricas en inmuebles, la reglamentación dictada a tales efectos por la Asociación Electromecánica Argentina de cumplimiento obligatorio a partir del 1/6/96 a inmuebles nuevos.

Obra en el bibliorato un dictamen de la Procuración de la Ciudad de Buenos Aires en cuanto al la aplicabilidad de la norma en la CABA y determina en dicho ámbito la plena vigencia del Código de la Edificación mas allá de la normativa dictada por el ENRE al respecto.

Antenas

La instalación de antenas en la Ciudad de Buenos Aires está regida por el Código de Planeamiento Urbano y permitida con ciertas restricciones en algunas áreas y abarca las de estación de radio y/o televisión, telefonía celular móvil, campo de antenas y equipos de transmisión.

La actividad no está permitida en los Distritos R1 (Residencia exclusivo de densidad media y media –baja, con altura limitada) y está condicionada a la aprobación del **Consejo de Planificación Urbana** para cada caso en particular en los Distritos R2 (Residencia general de densidad alta y media –baja), C⁴⁵ (Distritos Centrales), E⁴⁶ (Distrito de Equipamiento) solo E1 (Equipamiento mayorista), E2 (Equipamiento general), E3 (Equipamiento local), e I (Distrito Industrial)⁴⁷.

⁴⁵ Distritos Centrales: Se denomina así a los agrupamientos de usos administrativos, financieros, comercial y de servicios, a distintos niveles cuali cuantitativos.

⁴⁶ Distritos de Equipamientos: Aquellas áreas dotadas de buenas accesibilidad, donde se localizan usos que sirven al conjunto urbano y/o regional que por sus características de tamaño, molestias, etc. No deben localizarse en zonas centrales o residenciales.

⁴⁷ No se permiten antenas en los siguientes distritos: Barrio Piedrabuena, Barrio Juan XXIII, Barrio Atte. Brown, Barrio Gral. Savio, Barrio Lugano III, IV y V, Barrio Richieri y Barrio Cardenal Samoré, Puerto Madero, Catalinas Sur, Barrio Parque, Villa Soldati, Nuevo Colegiales, Nuevo Belgrano, Barrio Parque Central, Belgrano R, Recoleta, Antiguo Puerto Madero, Yrurtia, Barrio Mitre, Barrio Saavedra, Parque 3 de Febrero, Ámbito Grand Bourg y Palermo Chico.

Anexo II

Responsabilidades Primarias de la Dirección Contralor de Instalaciones

1. Dirección Contralor de Instalaciones

- Inspeccionar y ejercer el poder de policía en lo concerniente a instalaciones en ejecución y en las finalizadas.
- Inspeccionar las instalaciones donde se produzcan accidentes.
- Controlar y registrar toda documentación referida al área de su competencia.

1.a. Departamento de Instalaciones Electromecánicas

1.a.1. División Instalaciones Electromecánicas

1.a.1.1. Sección Eléctrica domiciliaria

1.a.1.2. Sección Eléctrica Industrial

1.a.1.3. Sección Elevadores

1.a.1.4. Sección Control y trámite de conservación y permisos

1.b. Departamento de Instalaciones contra incendio Térmicas e Inflamables.

1.b.1) División Seguridad contra incendio

1.b.1.1) Sección Seguridad contra incendio

1.b.1.2) Sección Térmicas e Inflamables

1.c. Departamento de Instalaciones Sanitarias

1.d. División Instalaciones Especiales y Antenas

Descripción de Misiones y Funciones⁴⁸

1.a) Departamento de Instalaciones Electromecánicas

- Interpretación de normas preexistentes que guardan relación con el Código de la Edificación para su mejor aplicación a los requerimientos exigidos en los informes que se producen en este ámbito.

⁴⁸ Información suministrada en respuesta a Nota AGCBA N° 1273/03.

- Dar respuesta a la solicitud de distintos organismos acerca de la temática que nos ocupa, instalaciones electromecánicas, eléctricas y ascensores.
- Responder oficios judiciales.
- Elevar informes a la Dirección Contralor de Instalaciones, solicitar clausuras o sellados de instalaciones: remisión de antecedentes a otros organismos de este Gobierno.
- Transferir despacho de expedientes y actuaciones a otros Departamentos de ésta Dirección General, previa resolución mediante informe.
- Recepción telefónica e intervención de denuncias cuando se justifique, teniendo en cuenta la gravedad de los hechos y su posterior monitoreo.
- Impulsar normas y procedimientos como instrumento de aplicación con el objeto de unificar criterio en este Departamento.
- Aspectos relacionados con obligaciones administrativas: cantidad de inspecciones realizadas por el personal de inspección tomando una tasa mensual para su inventario.

1.a.1) División Instalaciones

- Impartir comunicaciones acerca de criterios y adopción de medios con relación al tratamiento de normas y su aplicación cuando estas no estuvieran explícitamente expresadas, ya sea de carácter técnico o administrativo.
- Supervisar e instruir a los jefes de Sección en cuanto a las acciones llevadas a cabo, ya sea en la relación de inspecciones, ya sea mediante la exigencia del parte diario como el muestreo de aquellos documentos que presentan dudas en el modo de ejecución.
- Conformación de certificación de planos (registros) y certificación de instalaciones teniendo en cuenta los despachos de actuaciones y expediente elevados por cada sector de trabajo.
- Inspección de oficio cuando ello lo justifique.

1.a.1.1) Sección Eléctrica domiciliaria

- Supervisar y controlar al personal de inspección ya sea mediante la firma de despacho de actuaciones como toma de muestra de la documentación recibida. Trátase de planes registrados u otro tipo de actuaciones.

- Atención de público y profesionales con relación al registro de planos o denuncias que afectan la higiene y/o seguridad teniendo en cuenta su especialidad.
- Participación en Instituciones públicas o privadas: seminarios, conferencias, actualización de normas.

1.a.1.2) Sección Eléctrica Industrial

- Registra proyecto de instalaciones eléctricas y mecánicas inherente al uso, de confort, ventilación mecánica en los locales de servicios, comerciales, industriales y depósitos.
- Verifica y habilita instalaciones eléctricas y mecánicas inherente al uso, de confort, ventilación mecánica en locales de servicios comerciales industriales y depósitos gestionados mediante presentaciones de planos conforme a obra y ajustes de obras existentes.
- Verifica las instalaciones mencionada en los trámites d denuncia, oficios Judiciales, pedidos de la Defensoría del pueblo y otras reparticiones del Gobierno de la Ciudad.
- Se extienden el compromiso de obras de instalaciones eléctricas inherentes a los locales industriales y depósitos.

1.a.1.3) Sección Elevadores

- Control y fiscalización por muestreo de las tareas técnico administrativos.
- Control y verificación de los proyectos elevados y presentados por los profesionales en obras nuevas y existentes que debería cumplir con el Art. 8.10.2.0. del Código de Edificación.
- Atención de denuncias por deficiencias en el funcionamiento de elevadores efectuadas por vecinos, usuarios, consorcios, administradores de consorcios.
- Control y verificación de deficiencias en el funcionamiento de elevadores, denuncias a través de la Superintendencia Federal de Bomberos, Policía Federal y Oficios Judiciales.
- Control y verificación de equipos componentes de elevadores para su aprobación en el cumplimiento de lo establecido en el Art. 8.10.2.27 del Código de Edificación.

- Apoyo técnico a la división en lo referente al capítulo 8.1102.0 del Código de la Edificación.
- Asistencia para el estudio de alternativas al Código de Edificación e Interpretación de las observaciones efectuadas por las áreas.
- Control de tareas administrativas y técnicas del sector.
- Elaboración de informes técnicos a la solicitud del Departamento y/o División.
- Participación en la comisión del elevadores del IRAM.
- Estudios y homologación de equipos y componentes de elevadores para su aprobación en cumplimiento de lo establecido en el Artículo 6.10.2.27 de la Edificación.

1.a.1.4) Sección Control y trámite de conservación y permisos

- Control y verificación del cumplimiento de la ordenanza N° 49308 y su Decreto complementario N° 578/01.
- Integración del registro de conservadores que tiene por finalidad el cumplimiento de lo establecido en el art. 8.1.3.1 inc. g) del Código de la Edificación.
- Actualización, Verificación y control de la documentación presentada para el otorgamiento del denominado permiso de conservación.
- Control y rúbrica del denominado libro de inspección de ascensores.
- Control, verificación y sanción en caso de corresponder de empresas conservadores, representantes técnicos y/o consorcios por incumplimiento detectados en las exigencias establecidas por la Ordenanza 49.308 y su Decreto reglamentario N° 578/01.
- Citar, notificar y sancionar a las empresas que no cumplan con la normativa vigente.
- Información de los registros de conservación y actuaciones referidas a la rubrica del libro de inspección, desarrollo informatizado que permita el posterior control requerido por la Ordenanza.

Funciones de la Sección Eléctrica Domiciliaria y Espectáculos Públicos

- Registra planos de instalaciones eléctricas, mecánicas. Ventilaciones forzadas y compactadores de residuos.

- Inspecciona, controla y habilita instalaciones eléctricas domiciliarias y en locales donde se desarrollan espectáculos públicos.
- Inspecciona, controla y habilita instalaciones mecánicas, ventilaciones forzadas domiciliarias y en locales donde se desarrollan espectáculos públicos.
- Inspecciona, controla y habilita instalaciones de compactadores de residuos.
- Se tramita los compromisos de obras.
- Se toman exámenes técnicos y prácticos a los operadores de cines y electricistas de teatro.
- Se extienden matrícula de operadores de cines y electricistas de teatro.
- Se inspeccionan y controlan las denuncias, oficios judiciales y solicitudes del Ombudsman, relacionadas con las instalaciones eléctricas y mecánicas referidas a las instalaciones domiciliarias y en los locales donde se desarrollan espectáculos públicos.

1.b. Departamento de Instalaciones contra incendio Térmicas e Inflamables⁴⁹

- Control de fiscalización por muestreo de las tareas técnico administrativa de las dos áreas a su cargo (División Seguridad Contra Incendio e Instalaciones térmicas e inflamables).
- Apoyo técnico de la Dirección General de Fiscalización de Obras y Catastro en lo referente a los capítulos N° 4.12.4.7 y 8.11.8.12; Art N° 5.11.7, 2.5.8; 4.8.4.2 y Decreto 1184, etc.
- Enlace con los Distintos Organismos Estatales y Privados, Organizaciones Nacionales y extranjeras para la capacitación y divulgación de las normas de control en el área, dichas normas son: INTI, IRAN, SIB, Legislatura de la Ciudad de Buenos Aires, Universidades, Centros y Consejos Profesionales de la Construcción, Cámara de la Construcción e Instaladores, Compañías de seguros, ART, etc.
- Interpretación y tratamiento de las observaciones efectuadas oportunamente por las áreas técnicas y estudio de soluciones alternativas según Código de

⁴⁹ Según Disposición Dto. 625/95.

Edificación propuestas por los profesionales para su posterior evaluación a las direcciones (DCI y DGFOC).

- Informes técnicos elaborados en forma conjunta con los jefes de División de cada área a solicitud de las Direcciones, Juzgados, Dirección General de Certificaciones y Habilitaciones, Secretaría de Medio Ambiente, Bomberos, Policía federal, transporte, trabajo, guardia de auxilio, Defensa Civil, etc.
- Eliminar, conformar y fijar política de organización de trabajo técnico administrativo.
- Promover e integrar la conformación de una Comisión General de Estudios Permanente del Código de Edificación (integrada por todas las áreas de la (D.G.F.O.C) para la actualización permanente de la normativa con el objeto de contar con una norma ágil, dinámica y actualizada, con dictámenes públicos a través de publicaciones del Gobierno de la Ciudad de Buenos Aires (B.M) y de los Consejos Profesionales de la construcción.
- Control de Recursos Humanos y Técnicos del Sector Control de Gestión y transparencia de la misma.
- Estudio y elaboración de anteproyectos normativos de aplicación y/o modificación del Código actual a pedido de la legislatura de la Ciudad de Buenos Aires y asesorar a las comisiones sobre el tema.
- Solicitar la clausura al organismo que detenta el poder de policía del Gobierno de la Ciudad, para aquellos casos en que se ponga en riesgo la seguridad pública urbana.

1.b.1) División Seguridad contra incendio

- Control y fiscalización por muestreo de las tareas técnico administrativas de las dos Secciones a su cargo (Sección Contra Incendio e Instalaciones Contra Incendio Térmica e Inflamable en lo referente al Capítulo 4.12 y 4.7 del C.E.
- Colaboración en el estudio de alternativas según C.E. e interpretación de las observaciones efectuadas por las secciones.
- Control de las tareas administrativas y técnicas del sector.
- Elaboración de informes técnicos a solicitud del Departamento.
- Evaluar y registrar la documentación de las instalaciones de prevención contra incendio y térmicas e inflamables, para todo tipo de inmuebles, tanto

para el otorgamiento del premo de construcción como para su inscripción dentro de las disposiciones del Plan Urbano.

- Responder a las consultas que de forma escrita u oral, formulan los profesionales matriculados.

1.b.1.1) Sección sistemas seguridad contra incendio

- Control y verificación de los proyectos elaborados y presentados por los profesionales en obras nuevas y existentes que deberán cumplir con el capítulo 4.12 y 4.7 del C.E. Una vez revisado y sin mediar observaciones se visan y se entrega al profesional como paso previo para la presentación de la documentación de obra civil.
- Inspecciones e informes técnicos solicitados por los distintos organismos del Gobierno de la Ciudad de Buenos Aires.
- Inspecciones e informes sobre denuncias, notas, etc.
- Control y certificaciones otorgadas por el INTI para materiales resistentes al fuego a cargo de la División Fuegos de dicho organismo.
- Estudio y control de los medios de salida protegidos en forma conjunta con el Departamento de Construcciones y Sectorización.
- Inspecciones periódicas con renovación de las certificaciones previo informe elaborado por una inspección efectuada por los cuerpos operativos de Bomberos remitido al Departamento.
- Cumplimiento de lo exigido en la Ordenanza N° 36973 BM N° 16614 respecto a la obligatoriedad de ser remitidos por el cuerpo Operativos de Bomberos de la Policía Federal. CIB, las estadísticas de los siniestros y de las pericias que permitan trabajar con gran efectividad en el campo legislativo y normativo.

Comentario:

Las instalaciones contra incendio, no se encuentran aranceladas en la Ley tarifaria N° 540, Decreto N° 37/01, vigente

1.b.1.2) Sección Térmica e Inflamables

- Registro de proyectos de instalaciones Térmicas, Inflamables.

- Ajuste de obras existentes
- Controlar los aspectos de la ordenanza 33.677, del seguro obligatorio de calderas.
- Realizar las inspecciones anuales.
- Atender las denuncias de incumbencia de su especialidad (Cap. 5.11.7 del C.E)
- Otorgar permiso de Foguista, previa evaluación y examen de los interesados.

1.c. Departamento de Instalaciones Sanitarias

- Evaluar y registrar la documentación de instalaciones sanitarias para todo tipo de inmuebles, tanto para la concesión del permiso de ejecución como para la consideración frente al código de planeamiento urbano.
- Evaluar y registrar la documentación que se acompaña a la declaración jurada de finalización de obra para las instalaciones sanitarias para entrega del correspondiente certificado.
- Realizar inspecciones de instalaciones en ejecución mediante muestreo y programadas sobre las finalizadas.
- Administrar el archivo transitorio de legajos de instalaciones en ejecución.

1.d. División Instalaciones especiales y Antenas⁵⁰

- Organizar, distribuir, supervisar y aprobar las actuaciones ingresadas con relación a las maquinarias transitorias de obras y los proyectos de estructuras de soportes de antenas (a construir o existentes).
- Mantener relaciones con la C.N.T. (Comisión Nacional de Telecomunicaciones) y la Superintendencia de Riesgos del Trabajo.
- Mantener relaciones con los demás Departamentos de la Dirección Contralor de Instalaciones a los efectos de su funcionamiento coordinado.
- Mantener relaciones con la Dirección General de Arquitectura e Interpretación Urbanística, a los fines de la autorización de emplazamientos para antenas.

⁵⁰ Creada en el año 1998 a través de la Disposición 902 de la Dirección DGFOC-98, incorporado al código de planeamiento mediante la ley N° 1044 (conformó un Boletín oficial N° 1004 del 9 de octubre de 2000, Separata mas plancheta de Zonificación).

- Mantener relaciones con la Dirección Contralor de obras en casos que se involucre construcción civil.
- Estudiar y analizar las actuaciones que requieran homologación de equipos y/o estudio de modificaciones de normas técnicas actualizadas.
- Inspeccionar, intimar y ejercer el control de las instalaciones de antenas disponiendo de las distintas etapas de expediente en su fase administrativa.
- Atender denuncias debidamente tramitadas.

Instalaciones Especiales

- Organizar, distribuir y supervisar las actuaciones ingresadas que requieran la homologación de equipos y/o estudio de modificaciones de normas técnicas actualizadas.

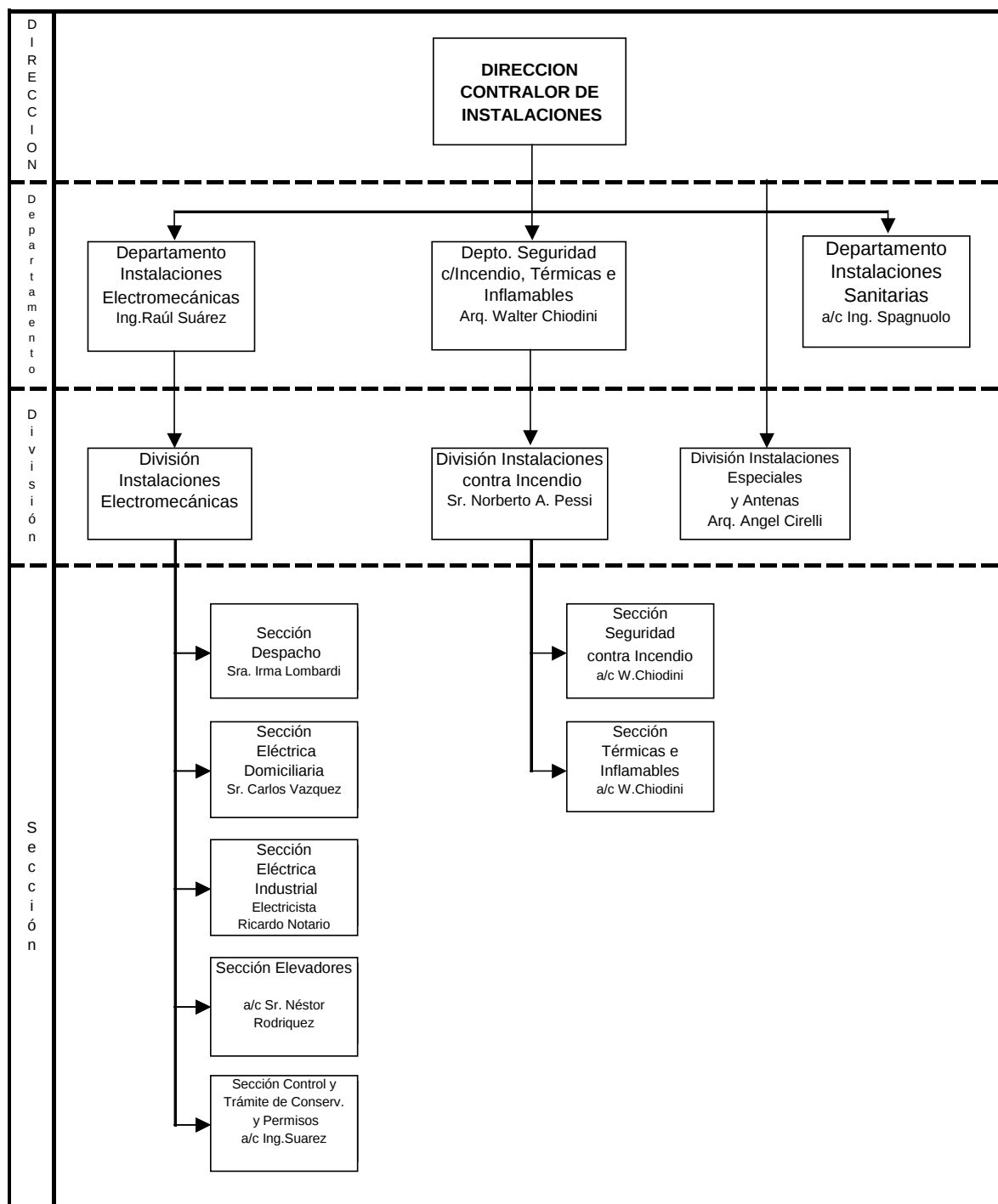
Sostén, instalaciones complementarias de antenas

- Inspeccionar, intimar y ejercer el control sobre las instalaciones de antenas, disponiendo las distintas etapas del expediente en su fase administrativa. Atención de denuncias debidamente tramitadas.

Equipos y máquinas transitorias de obra

- Inspeccionar, intimar y ejercer control de las instalaciones de máquinas y equipos disponiendo las distintas etapas del expediente en su fase administrativa.

Anexo II: Organigrama de la Dirección Contralor de Instalaciones



Jorge Mattiussi – ex Jefe de División Instalaciones Electromecánicas – trasladado al RENO el 03/07/2002.

Alejandro Trassens –ex Jefe de Sección Eléctrica Industrial – trasladado al RENO.

Ángel Rodríguez – ex Jefe de Sección Control y Trám. De Conservación – trasladado al RENO en marzo de 2003.

El organigrama y la estructura descripta surge de la entrevista mantenida con el Ing. Norberto Nordi, con fecha 30/07/2003.

Anexo III

Muestra de Tramitaciones

El detalle de los trámites que componen la muestra de auditoría objeto del presente examen, es el siguiente:

Comunicación de Conservador de Ascensores

Expediente N° 67.639/2002
Expediente N° 76.884/96
Expediente N° 69.232/01
Expediente N° 18.123/01
Expediente N° 21.870/01
Expediente N° 94.901/96
Expediente N° 77.863/97
Expediente N° 22.345/97

Permiso Conservador de Ascensores

Expediente N° 14.569/96
Expediente N° 42.517/96

Denuncias

Expediente N° 41.333/98
Nota N° 38.257-DGDE-2002
Nota N° 15-CGP 14E-2002
Actuación N° 2055- DDP-2000
Actuación N° 2605-DDP-2001
Actuación N° 5731-DDP-2001

Instalaciones Contra Incendio

Expediente N° 84.206/93
Expediente N° 48.843/01
Expediente N° 45.096/01
Expediente N° 92.890/98
Expediente N° 70.388/00

Instalaciones Eléctricas

Expediente N° 24.192/99
Expediente N° 73.902/01
Expediente N° 41.671/01
Expediente N° 55.148/00
Nota N° 2714-DGFOC-2001
Nota N° 5688-DGFOC-2002
Expediente N° 61.516/96
Expediente N° 28.558/02
Expediente N° 51.816/02
Expediente N° 42.101/02
Expediente N° 32.983/01
Expediente N° 5.572/00

Instalaciones Mecánicas

Expediente N° 5.778/02
Expediente N° 82.021/01
Expediente N° 57.814/99
Expediente N° 27.677/79
Expediente N° 59.551/01
Expediente N° 25.604/01
Expediente N° 64.140/01
Expediente N° 37.150/02
Expediente N° 79.379/00
Expediente N° 46.856/02
Expediente N° 11.635/02
Expediente N° 17.216/02
Expediente N° 77.281/01

Instalaciones Térmicas

Expediente N° 33.141/02
Expediente N° 56.828/02
Expediente N° 52.195/01
Expediente N° 36.988/01
Expediente N° 87.881/01

Seguro de Calderas

Expediente N° 9.800/01
Expediente N° 55.771/01
Expediente N° 14.048/01
Expediente N° 29.422/01
Expediente N° 22.669/02

Anexo IV

Se transcribe a continuación los comentarios de esta auditoría al proyecto de plan de Gestión 2003 - presentado por la Dirección Contralor de Instalaciones a la Dirección General de Fiscalización de Obras y Catastro, en el año 2003 - sobre el diagnóstico realizado, los problemas identificados y las soluciones propuestas.

Se trata de un trabajo realizado por el Ingeniero Norberto Nordi, Director de Contralor de Instalaciones a fin de evaluar y diagnosticar la situación de la Dirección, a cargo suyo desde marzo de 2003.

El trabajo sintetiza la situación del sector en el momento de asumir el Ing. Nordi, y propone iniciar un proceso de gestión de la calidad en el organismo basado en la Norma ISO 9001:2000.

Comentarios:

- a) Caracteriza como principal problema del sector la falta de recursos humanos y materiales. Esta auditoría entiende que debiera explorarse en primer lugar la existencia de objetivos, metas y directivas claras y una organización del trabajo consistente con las mismas. No quedan claras las razones por las cuales en el mes de abril hubo remoción de personal en varias secciones. (pág. 23). Es un dato no menor, dada la carencia de personal que se reporta.
- b) Las metas debieran ser definidas de manera más precisa y cuantitativamente. Por ejemplo, se consigna como una de las metas "Informatizar los datos", sin hacer referencia a que datos, ni de qué sectores. Tampoco se establecen prioridades, con lo cual la meta es indeterminada. Otra de las metas es "Aumento del número de verificadores", sin cuantificar dicho aumento en términos absolutos o relativos.
- c) Siendo un sector eminentemente de atención al público, no menciona si existen pautas concretas de atención y mejoramiento de la atención a los usuarios externos, y controles que den cuenta de este aspecto. Tampoco se hacen propuestas tendientes a mantener un registro de todas las tramitaciones efectuadas por los recurrentes, su fecha, la respuesta dada por la dirección y los tiempos insumidos por la misma.
- d) No se hace referencia a los mecanismos en marcha o propuestos para conocer todas las gestiones realizadas en una obra en curso o finalizada, a fin de conocer el estado global de conservación y seguridad de operación de los diferentes edificios e instalaciones. No se analiza y evalúa la actual metodología de inspección, ni se sugiere planes de mejoramiento de la misma. Toda la mejora sugerida consiste en el aumento de recursos humanos destinados a dicha tarea, sin introducir cambios en la organización de su trabajo. No se hace referencia a ningún criterio sistemático de muestreo, o cualquier otro criterio para llevar a cabo el trabajo de los inspectores.
- e) En materia de infraestructura, el pedido está centrado básicamente en PC, no se considera la posibilidad de revisar o agregar soft.

Para sustentar los requerimientos efectuados en el documento, se considera indispensable el análisis de información sobre flujo de expedientes en cada división, stock de expedientes atrasados, y periodo promedio de tramitación de

los expedientes de cada división, a fin de establecer estándares que justifiquen los pedidos realizados y ajustar la futura planificación.

Por lo antedicho, la presentación realizada - que propone iniciar un proceso de gestión de la calidad en la dirección, carece de los requisitos básicos que garanticen la introducción de mejoras genuinas y sostenibles en el tiempo.