

INFORME FINAL DE AUDITORIA CON INFORME EJECUTIVO

DIRECCIÓN GENERAL DE LOGÍSTICA

Proyecto 5.10.09

2009

Ciudad Autónoma de Buenos Aires
Marzo 2011

AUDITORIA GENERAL DE LA CIUDAD DE BUENOS AIRES

PRESIDENTE

Dra. Sandra Bergenfeld

AUDITORES GENERALES

Dr. Santiago de Estrada

Dr. Alejandro Fernández

Ing. Adriano Jaichenco

Dra. Paula Oliveto Lago

Lic. Josefa Prada

Dr. Juan Carlos Toso

Nombre del Proyecto: Dirección General de Logística

Código de Proyecto: 5.10.09

Período bajo examen: Año 2009

Trabajos de campo: Abril/Agosto de 2010

Director de Proyecto:

Dr. Leonel Díaz

Equipo designado:

Dr. Raúl Escribano (Supervisor)

Lic. Ricardo Ohoka (Supervisor)

Objeto:

Jurisdicción 26 – Ministerio de Justicia y Seguridad – Dirección General de Logística

Objetivo:

Examinar el cumplimiento de los objetivos institucionales y operativos en términos de eficacia y eficiencia.

Tipo de auditoria: Gestión

Programa Presupuestario:

Nº 34 – Logística para las acciones de urgencia y/o emergencias

Crédito Original	Crédito Vigente	Devengado
\$14.925.810,00	\$13.068.002,00	\$12.569.344,64

FECHA APROBACIÓN DEL INFORME: 30 de Marzo de 2011

NÚMERO DE RESOLUCIÓN: AGC Nº 81/11

FORMA DE APROBACIÓN: por unanimidad

INFORME EJECUTIVO

Lugar y fecha de emisión	Buenos Aires, febrero de 2011.											
Código del Proyecto	5.10.09											
Denominación del Proyecto	Dirección General de Logística del GCABA											
Período examinado	Año 2009											
Programas auditados	34 – Logística para las acciones de urgencia y/o emergencias.											
Unidad Ejecutora	677 - Dirección General de Logística											
Objetivo de la auditoría	Evaluar el cumplimiento de los objetivos institucionales y operativos en términos de eficacia y eficiencia.											
Presupuesto (expresado en pesos)	<table><tr><th>Programa</th><th>Sancionado</th><th>Vigente</th><th>Devengado</th></tr><tr><td>34</td><td>14.925.810,00</td><td>13.068.002,00</td><td>12.569.344,64</td></tr></table>				Programa	Sancionado	Vigente	Devengado	34	14.925.810,00	13.068.002,00	12.569.344,64
Programa	Sancionado	Vigente	Devengado									
34	14.925.810,00	13.068.002,00	12.569.344,64									
Alcance	El presente examen fue realizado de conformidad con las Normas de Auditoría Externa de la Auditoría General de la Ciudad de Buenos Aires aprobadas por Ley Nº 325 de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires y las Normas Básicas de Auditoría Externa aprobadas por Resolución 161/00 de esta AGCBA.											
Período de desarrollo de tareas de auditoría	Las tareas de campo se desarrollaron en el período comprendido entre los meses de Abril y Agosto de 2010.											
Limitaciones al alcance	No hubo limitaciones al alcance.											
Aclaraciones previas	Por Decreto Nº 92 del 20 de enero de 2005, se creó la Subsecretaría de Emergencias, en el ámbito de la Secretaría de Seguridad (actualmente Ministerio de Justicia y Seguridad). En el ámbito de la mencionada Subsecretaría se creó la Dirección General de Logística. Las responsabilidades primarias de la D.G. de Logística, conforme lo establece el Decreto Nº 2.075/07 (ratificadas por el Decreto Nº 55/10), son las siguientes: <i>“Intervenir en las urgencias y emergencias referentes a cuestiones de electricidad, destapaciones, sanitarios, desagotes, desagües, y toda urgencia y emergencia que involucren un riesgo inminente y potencial a la ciudadanía.</i> <i>Entender en las urgencias y emergencias en lo que referente al mantenimiento y reparación del equipamiento de las instalaciones propias de los edificios del Gobierno de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires.</i> <i>Asistir técnicamente respecto del mantenimiento edilicio a la coordinación de las tareas en situación de emergencias en el marco de lo normado por el Plan Maestro Metropolitano de Defensa Civil.</i> <i>Administrar el mantenimiento de los equipos y sistemas industriales”.</i>											
Observaciones principales	➤ No se ha establecido un área específica para el desarrollo de las tareas de verificación y seguimiento de los sucesos											

	reportados a la Línea 103. ➤ Los recursos humanos involucrados son insuficientes en número y se encuentran inadecuadamente capacitados.
Conclusiones	En lo que hace a las funciones específicas del área, puede decirse que las mismas alcanzan un razonable grado de cumplimiento. Las observaciones realizadas no involucran la totalidad de los aspectos u operaciones realizadas, lo que implica que con acciones de mediana envergadura, el Área podría resolver un mayor número de casos de una manera más eficiente y con un mejor aprovechamiento de los recursos disponibles.
Implicancias	El presente proyecto logró identificar algunas debilidades organizacionales que podrían incidir en la no resolución de casos: ➤ Dado que los mecanismos de control y detección de desvíos son insuficientes, y no permiten determinar el tipo y alcance de los factores incidentes, los mismos no cuentan con un adecuado análisis de las causas que motivan la no resolución de casos. ➤ Que la cantidad de personal resulte insuficiente y se encuentre parcialmente capacitado para el desarrollo de sus tareas, genera un círculo vicioso ya que, al ser insuficiente su número, tampoco pueden dejar sus tareas para invertir tiempo en capacitación. ➤ La inadecuada difusión pública de la existencia de la línea 103, y los servicios que presta, podría conducir a que se canalicen casos no pertinentes, y que algunos de los que sí correspondieran, no encontrasen el canal adecuado de resolución.

Tareas realizadas

Relevamiento de normativa aplicable al organismo.

Se realizaron entrevistas con los responsables de las distintas áreas.

Se solicitó información a los siguientes organismos:

- OGEPU.
- Secretaría de Comunicación Social.
- Al organismo auditado (Normativa aplicable; Estructura orgánica; Personal; Capacitación; Datos estadísticos; Informes de Gestión). Se efectuó el análisis de la misma.

Se efectuó un análisis de la ejecución del Programa Presupuestario a través de los registros informados en la Cuenta de Inversión del año 2009.

Se realizó, en forma telefónica, una Encuesta de Satisfacción con ciudadanos que se comunicaron a la Línea 103 en los meses de Noviembre y Diciembre del año pasado. Dicha Encuesta comprendió, por un lado, la calidad de atención en la Línea 103 y, por otro lado, la solución brindada por la Dirección General de Logística a diversos sucesos que caían bajo su órbita de actuación.

Asimismo se evaluó la atención brindada en la Línea 103, a través de la escucha de una muestra de los llamados recibidos en los meses de Noviembre y Diciembre de 2009.

Se revisaron las rendiciones de Cajas Chicas (tanto Común como Especial) correspondientes al ejercicio 2009.

IV. ACLARACIONES PREVIAS

ANTECEDENTES NORMATIVOS

Por Decreto N° 92 del 20 de enero de 2005, se creó la Subsecretaría de Emergencias, en el ámbito de la Secretaría de Seguridad (actualmente Ministerio de Justicia y Seguridad). En el ámbito de la mencionada Subsecretaría se creó la Dirección General de Logística.

Conforme el Decreto N° 2.075/07, que estableció la Estructura Organizativa actual del Gobierno de la Ciudad, la ubicación de la Dirección General de Logística es la siguiente:



Conforme el Decreto 2.075/07 las responsabilidades primarias de la Subsecretaría de Emergencias eran las siguientes:

*“Entender en el plan de prevención de emergencias, administrando las políticas y metodologías de control y vigilancia acerca del cumplimiento de los objetivos propios, organizando los procedimientos y planes referentes a la comunicación de los mismos a la ciudadanía.
 Efectuar la coordinación permanente con reparticiones nacionales y provinciales, organizaciones de la sociedad civil y empresas de servicios públicos, para el establecimiento de procedimientos comunes en la atención de emergencias.
 Establecer sistemas de asistencia a la comunidad ante situaciones de emergencia social, catástrofes y siniestros.
 Implementar un sistema coordinado y único de emergencias.
 Actualizar el Plan Maestro Metropolitano de la Defensa Civil, y el diseño de planes y proyectos relacionados con éste.
 Ejecutar el poder de policía, de regulación y de control dentro del área de competencia de esta Subsecretaría”.*

Por su parte, el Decreto 55/10 del 14 de enero de 2010, estableció las siguientes Responsabilidades Primarias para esta Subsecretaría:

Entender en los planes de respuesta ante emergencias dentro de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires.

Implementar y administrar un sistema coordinado y único de emergencias.

Planificar, diseñar e implementar políticas, planes, procedimientos y metodologías de control y vigilancia de emergencias y comunicarlos a la ciudadanía.

Efectuar la coordinación permanente con reparticiones nacionales y provinciales, organizaciones de la sociedad civil y empresas de servicios públicos, para el establecimiento de procedimientos comunes en la atención de emergencias.

Establecer sistemas de asistencia a la comunidad ante situaciones de emergencia.

Ejecutar el poder de policía, de regulación y de control dentro de las áreas de competencia de esta subsecretaría.

De la mencionada Subsecretaría dependen 3 Direcciones Generales: la Dirección General de Guardia de Auxilio y Emergencias; la Dirección General de Defensa Civil y la Dirección General de Logística.

Las responsabilidades primarias de la D.G. de Logística, conforme lo establece el Decreto N° 2.075/07 (ratificadas por el Decreto N° 55/10), son las siguientes:

"Intervenir en las urgencias y emergencias referentes a cuestiones de electricidad, destapaciones, sanitarios, desagotes, desagües, y toda urgencia y emergencia que involucren un riesgo inminente y potencial a la ciudadanía.

Entender en las urgencias y emergencias en lo que referente al mantenimiento y reparación del equipamiento de las instalaciones propias de los edificios del Gobierno de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires.

Asistir técnicamente respecto del mantenimiento edilicio a la coordinación de las tareas en situación de emergencias en el marco de lo normado por el Plan Maestro Metropolitano de Defensa Civil.

Administrar el mantenimiento de los equipos y sistemas industriales".

PLAN DIRECTOR DE EMERGENCIAS

El Decreto N° 695/09 del 12 de agosto de 2009 aprobó el Plan Director de Emergencias de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires.

Este Plan Director constituye el marco de referencia para que todas las áreas del Gobierno de la Ciudad de Buenos Aires den respuesta ante situaciones de amenazas a la comunidad, sean de origen natural o por acciones gestadas por los seres humanos, en los cuales la seguridad, la vida de las personas y el ambiente puedan quedar expuestos al peligro. Sus aspectos centrales se

basan en la planificación de las acciones a realizar ante cada una de las amenazas consideradas y la coordinación prevista intra y extra institucional.

La autoridad de aplicación de la norma es la Subsecretaría de Emergencias, dependiente del Ministerio de Justicia y Seguridad.

El Plan Director está orientado a dar respuesta a situaciones definidas a priori, a través de la acción conjunta y en función de la complejidad de los escenarios. Se incluye un listado de amenazas, determinando en cada caso, los organismos que deben actuar. Las amenazas previstas son las siguientes:

1. Lluvias torrenciales / Fuertes vientos
2. Inundaciones por:
 - a) Precipitaciones
 - b) Sudestada
3. Incendios
4. Incidentes en el transporte: Terrestre-Aéreo-Fluvial
5. Incidentes en concentraciones humanas
6. Incidentes en transporte en mercaderías peligrosas
7. Fugas de gas
8. Explosiones
9. Alteración de masas / Actos vandálicos / Desorden público
10. Derrumbes y hundimiento del suelo
11. Ola de calor
12. Ola de frío
13. Interrupción de servicios básicos (agua, gas, energía eléctrica)
14. Intoxicaciones y contaminaciones
15. Emergencia nuclear
16. Granizo y nevadas
17. Carencia de productos esenciales
18. Acto terrorista
19. Nube toxica
20. Epidemias
21. Plagas

A los efectos de dar respuesta a cualquiera de estas situaciones, se fijan diversos niveles involucrados:

- Se entiende como **Nivel Estratégico**, al máximo responsable de la emergencia conformado por los órganos superiores de gobierno con funciones ejecutivas o los organismos que en el futuro los reemplacen con competencias análogas.
- Se entiende como **Nivel Táctico**, el conformado por los órganos inferiores inmediatos a saber: las Subsecretarías o los organismos que en el futuro con competencias análogas los reemplacen. Las mismas deberán desarrollar las definiciones tácticas en función de las directivas estratégicas que recibieren de los niveles superiores.
- Se entiende como **Nivel Operativo**, el conformado por los órganos del tercer grado en la estructura administrativa como las Direcciones Generales o los organismos que en el futuro con competencia análoga las reemplacen.

Corresponden al **Nivel Estratégico** las siguientes áreas: Jefatura de Gabinete de Ministros; Ministerio de Justicia y Seguridad; Ministerio de Salud, Ministerio de Desarrollo Social, Ministerio de Ambiente y Espacio Público, Ministerio de Desarrollo Urbano, Ministerio de Desarrollo Económico, Ministerio de Hacienda, Secretaría General y Secretaría de Comunicación Social.

Corresponden al **Nivel Táctico** las siguientes áreas: Subsecretaría de Derechos Humanos; Subsecretaría de Emergencias, Subsecretaría de Seguridad Urbana, Agencia Gubernamental de Control ; Subsecretaría de Mantenimiento Urbano; Agencia de Protección Ambiental, Subsecretaría de Higiene Urbana, Subsecretaría de Transporte; Subsecretaría de Fortalecimiento Familiar y Comunitario; Subsecretaría de Atención Integrada de Salud; Subsecretaría de Deportes; Subsecretaría de Gestión Operativa.

Corresponden al **Nivel Operativo** las siguientes áreas: Agencia de Sistemas de Información; Dirección General de Atención y Asistencia a la Víctima; Dirección General de Defensa Civil, Dirección General de Guardia de Auxilio y Emergencias, Dirección General de Logística, Dirección General del Cuerpo de Agentes de Control del Tránsito y el Transporte; Dirección General de Red Pluvial; Dirección General de Cementerios; Dirección General de Limpieza; Dirección General de Tránsito; Autopistas Urbanas S.A.(AUSA); Dirección General de Atención Inmediata; Dirección General Región Sanitaria I; Dirección General Región Sanitaria II; Dirección General Región Sanitaria III; Dirección General Región Sanitaria IV; Dirección General Sistema de Atención Médica de Emergencia (SAME); Dirección General de Redes y Programas de Salud; Dirección General de Infraestructura Actividades Deportivas; Dirección General

de Mantenimiento de la Flota Automotor y Dirección General de Coordinación de Prensa.

En lo que respecta a las responsabilidades específicas de la Dirección General de Logística, se enuncian:

1. Reforzar la atención de la línea gratuita 103
2. Recorrer las zonas afectadas , con el fin de lograr identificar las aéreas con mayor probabilidad de afectación o ya afectadas.
3. Informar a la Dirección General de Defensa Civil sobre el estado de riesgo de las zonas.
4. Lograr el rápido desplazamiento del puesto médico de avanzada a su cargo.
5. Proveer suministro eléctrico a objetivo sensibles de la ciudad ante un corte del suministro.
6. Proveer y eventualmente operar los recursos materiales e insumos básicos: grupos electrógenos, torres de iluminación, vallas, bombas de agua, alimentos, agua potable, colchones y frazadas, entre otros elementos.

LA DIRECCIÓN GENERAL DE LOGÍSTICA

La actuación de la Dirección General de Logística puede desglosarse en estos rubros principales:

- Atención de la Línea 103
- Actuación en Emergencias
- Acciones de Apoyo Logístico
- Operativos Especiales de Prevención
- Verificación y seguimiento Línea 103

LÍNEA 103

La Línea 103-Emergencias es un servicio telefónico gratuito que opera durante las 24 hs., los 365 días del año, y en la que se reciben las denuncias formuladas por vecinos que impliquen urgencias en la vía pública, siendo derivadas a las áreas gubernamentales y no gubernamentales competentes en cada caso para dar respuesta a situaciones críticas que vulneran y ponen en riesgo a la población.

La llamada recibida genera el registro de un "suceso", al que se le otorga un número y que es derivada al área o a las áreas que deban actuar, conforme las

características del mismo. Cabe aclarar, que no todos los llamados recibidos derivan en la clasificación de un suceso, ya que en muchos casos se trata de situaciones que no encuadran en una situación de emergencia o de peligro. De corresponder, se orienta al vecino con respecto a los organismos que pueden brindarle solución y se transfiere la llamada recibida.

El servicio se encuentra organizado en 4 turnos de 6 horas los días de semana, y en 2 turnos de 12 hs. los fines de semana y feriados.

Cuenta con un promedio de 4 a 6 operadores por turno. Además, cada turno cuenta con un Supervisor y con un agente encargado de efectuar la derivación final del suceso a las áreas que deberán actuar en el caso (Despachador).

El operador recibe la llamada, y recabados los datos básicos de la persona que se comunicó, efectúa una clasificación del suceso denunciado. El operador envía el registro al despachador, quien define a qué área o áreas comunicará el suceso, en base a las propuestas que el propio programa le presenta. Dicha comunicación se efectúa, en la mayor parte de los casos, directamente a través del sistema informático. Con aquellos organismos que no se encuentran incorporados al sistema, la comunicación es telefónica.

Más adelante, en el punto ESTADÍSTICAS, se resumen los datos correspondientes a las llamadas recibidas durante el año 2009.

ACTUACIÓN EN EMERGENCIAS

La actuación en emergencias de la DG de Logística abarcó, durante el año 2009, situaciones de incendios, derrumbes, escapes de gas, explosiones, accidentes, amenazas de bombas. En todos los casos aportó móviles de apoyo, colaborando con la labor de los equipos operativos que trabajan en el lugar, estableció vallados perimetrales preventivos, proveyó grupos electrógenos, torres de iluminación y otros recursos. Además actuó directamente en sucesos vinculados a retiro y trozado de árboles, ramas caídas o con riesgo de caer, retiro de panales de abejas o avispas, cables caídos o por caer.

Pueden señalarse, dentro de las principales intervenciones del año, las siguientes:

- Actuación en alertas meteorológicos – (Días 10, 16, 20, 21 y 22 de febrero; 1, 2, 3, 4, 11 y 14 de marzo; 6, 21 y 22 de julio; 17 y 18 de septiembre; 4, 10, 23, 29 y 31 de octubre; 1, 2, 13, 19, 24 y 29 de noviembre y 19, 23, 24, 28 y 29 de diciembre). Se desarrollaron tareas de trozado de árboles caídos y por caer, limpieza superficial de sumideros, postes y cables caídos, desagotes por

inundaciones, envío de móviles preventivos al túnel de Av. Chorroarín y Av. Warnes, a los viaductos Carranza, Salguero y Borrego y recorrido de la Av. Juan B. Justo entre Av. Libertador y Av. San Martín.

- Incendio en la Reserva Ecológica (9 de enero) – Se enviaron cuatro móviles y 16 agentes, se proveyeron cuatro torres de iluminación, un grupo electrógeno y trípodes de luces. Se suministraron raciones de comida, packs de agua y bolsas de residuos.

- Incendio en La Boca, edificio de Suárez y Almirante Brown (10 de enero) – Se realizó el cerco perimetral y se abasteció de agua potable a los bomberos. Se proveyó una torre de iluminación y un grupo electrógeno. Se llevaron viandas de comida y agua potable al Hotel Vieytes, donde se alojaron las víctimas del incendio.

- Accidente de tránsito, barrio de San Nicolás, choque entre colectivos de las líneas 98 y 28 (26 de marzo) – Se colaboró con el trabajo de los equipos de emergencia y se proveyó una torre de iluminación.

- Incendio en depósito de la calle Warnes 1520 (23 de mayo) – Se proveyó un grupo electrógeno, una torre de iluminación y dos trípodes, en apoyo al accionar de los bomberos.

- Incendio en asentamiento "La Fábrica", frente al Club Deportivo Español (16 de junio) – Se brindó apoyo a los bomberos realizando tareas de apuntalamiento, de provisión de luz y energía y evacuando a las personas afectadas. Se proveyó el vallado de contención, torres de iluminación, un grupo electrógeno, dos trípodes de luces, una cocina de campaña, viandas de comida rápida, packs de agua mineral. Se distribuyó comida y agua a las familias evacuadas en los centros Parque Avellaneda y Plaza Martín Fierro. Se suministraron colchones y frazadas.

- Accidente de tránsito entre un patrullero de la Pcia. De Buenos Aires y un colectivo de la Línea 12 (18 de octubre) – Se proveyó torre de iluminación en el lugar.

- Derrumbe en Av. Córdoba al 4100 (16 de diciembre) – Se realizó el vallado perimetral y se proveyó un grupo electrógeno y dos trípodes de luces.

- Incendio en Barrio de Los Piletones (17 de diciembre) – Se dio apoyo a los bomberos y también al Centro de Evacuados de Parque Avellaneda, aportándose el vallado, un grupo electrógeno, una torre de iluminación y dos trípodes. Se proveyeron colchones, sábanas, frazadas, almohadas, bandejas de comida y packs de agua.

- Apoyo en inundaciones en San Antonio de Areco (30 y 31 de diciembre) – El Gobierno de la Ciudad envió unidades del SAME y de la DG de Logística. Se entregaron colchones, camas cuchetas, frazadas, sábanas y almohadas.

Más adelante, en el punto ESTADÍSTICAS, se resumen los datos correspondientes a los sucesos en los que se actuó durante el año 2009.

ACCIONES DE APOYO LOGÍSTICO

Además de la actuación en situaciones específicas de emergencia, la Dirección General realiza tareas de apoyo logístico a diversas áreas del Gobierno. Pueden enumerarse, en ese sentido:

- Provisión de torres de iluminación para el pre-cacheo en eventos deportivos, a pedido del Comité de Prevención y Seguridad para Eventos Deportivos.
- Unidad Móvil de Orientación y Denuncias (Fiscalía Móvil), en colaboración con el Ministerio Público de la Ciudad.
- Actuación en desalojos judiciales, aportando transporte y personal.
- Colaboración con un camión y personal para el traslado de motos secuestradas en operativos realizados por Control de Tránsito.
- Identificación y verificación de vehículos abandonados o judicializados para su posterior compactación.
- Vallados, provisión de carpas, grupos electrógenos y torres de iluminación en actos y eventos públicos.
- Traslado de vehículos abandonados en vía pública.
- Provisión de torres de iluminación para operativos de control de alcoholemia en colaboración con Seguridad Vial.
- Verificación y limpieza de pintadas en la vía pública.

OPERATIVOS ESPECIALES DE PREVENCIÓN

La DG de Logística actúa también en operativos de prevención que se realizan en determinados actos masivos. Aporta diversos tipos de móviles, grupos electrógenos, torres de iluminación, raciones de comida, packs de agua, vallados, carpas y puestos de cocina, según los casos.

En el año 2009, participó de los operativos de prevención vinculados a los siguientes eventos:

- Rally Dakar Argentina-Chile (2 y 18 de enero)
- Festival de Rock Homenaje a Pappo (10 de marzo)
- Recital en el Obelisco-Camino al Bicentenario
- Fiesta Patronal de San Cayetano (7 de agosto)
- Fiesta Patronal de San Ramón Nonato (31 de agosto)
- Día de la Primavera (21 de septiembre)
- Festival Adultos Mayores (1 de octubre)
- Aniversario de Cromañón (30 de diciembre)

VERIFICACIÓN Y SEGUIMIENTO LÍNEA 103

La idea de esta verificación, es la de determinar rápidamente, los recursos a movilizar en cada suceso, acotando los recursos físicos y de personal a lo estrictamente necesario para el caso, evitando dispendios inútiles de actividad o de personal. También se busca determinar de manera rápida y eficiente a qué empresa corresponde el faltante de una tapa, la rotura de una luminaria, un cable colgando, así como la magnitud que puede tener un hundimiento de calzada o las dimensiones de una rama por caer. Por último, se pretende efectuar un seguimiento que permita verificar el correcto cierre de la emergencia o suceso denunciado.

Durante el año 2009, aún sin tener un área específicamente organizada para la realización de esta tarea, se efectuó una prueba piloto durante el segundo semestre. Se trabajó sobre una muestra de 1688 casos, correspondientes a sucesos de arbolado y postes y cables.

Los resultados obtenidos permitieron verificar: que alrededor del 20% de los sucesos no habían sido resueltos durante los 7 días posteriores al alta del suceso. Un 13% de los sucesos no resueltos, pudieron solucionarse de manera inmediata por los móviles verificadores, aunque no habían sido despachados a ellos en primera instancia.

PROGRAMA PRESUPUESTARIO

La Dirección General de Logística es Unidad Ejecutora del Programa N° 34 "Logística para las acciones de urgencia y/o emergencia". Esta es la descripción del Programa:

"El programa tiene como objetivo la atención de las emergencias en el ámbito de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires, planificando un sistema

logístico que posibilite la respuesta eficiente a los siniestros y/o catástrofes y la prevención de situaciones potenciales de riesgo, administrando los recursos humanos y materiales y apoyando y asistiendo a los distintos actores que trabajan en la emergencia para garantizar la protección civil".

"Asimismo, entiende en la obtención y distribución de los recursos al lugar de la emergencia, mediante tareas de abastecimiento, almacenamiento y transporte Programas en ejecución: Durante el 2007, la Dirección General de Logística intervino en 2497 sucesos de emergencia en la vía pública. Para dar respuesta efectiva y eficiente a la emergencia, se realizaron 4704 acciones (1604 acciones en el 2006). En el periodo enero-mayo del 2008 ha intervenido en 1383 sucesos (incluyen 1843 horas de provisión de grupos electrógenos y/o torres de iluminación en situaciones de emergencia)".

"En relación a la Línea 103, que recepciona y gestiona las llamadas de urgencia realizadas por los vecinos ante situaciones de riesgo en la vía pública coordinando las áreas gubernamentales y no gubernamentales involucradas en la respuesta, durante el año 2007 se concretó el traslado de la sede hacia el nuevo espacio acondicionado en el predio de la Dirección General, habiéndose incorporado una nueva central telefónica con tecnología IP, además de un sistema de back up para llamadas entrantes y salientes a través de 10 líneas analógicas. Se recibieron durante el 2007 un total de 43452 denuncias (43254 en 2006). Durante el 2008 se ha realizado un cambio en el criterio de registro de denuncias - excluyéndose de la estadística aquellos llamados vinculados a pedidos de información- registrándose a mayo 18.178 denuncias".

"Se implementará un Centro para Comando y Seguimiento de la Emergencia que administre los sucesos informados por la línea 103 y otras fuentes (estación de radio, servicios de información) y la transfiera directamente a los móviles de operaciones".

"Durante el año 2008, se capacitó a todo el personal en técnicas de resucitación cardiopulmonar (RCP), inmovilización y movilización controlada, extricación y traslado de heridos, con el objeto de poder contar con un equipo humano preparado para la atención sanitaria urgente en caso de necesidad en el escenario de la emergencia. Se participó también en dos simulacros, uno hídrico y uno de evacuación (4 en el 2007)".

"Información sobre producción de bienes y/o servicios: Se efectúan acciones de respuesta en la emergencia. En particular se interviene en urgencias y emergencias referidas a cuestiones eléctricas,

destapaciones y desagotes. Asimismo se asiste y brinda apoyo logístico en toda urgencia o emergencia, como incendios, derrumbes, fugas de gas, explosiones, accidentes de tránsito, derrames tóxicos, amenazas de bomba, etc, suministrando insumos, equipos y personal idóneo. Se proporciona apoyo y asistencia a todos los actores involucrados en la respuesta, realizando provisión de agua, comida, carpas, baños químicos, torres de iluminación, grupos electrógenos y otros recursos en el lugar de la emergencia. A su vez, durante los alertas meteorológicos se realizan operativos preventivos y de emergencia (limpieza de sumideros, desagotes, cortes de ramas y árboles por caer y provisión de grupos por cortes de luz). Cuando la situación así lo requiere, se participa en el armado de los centros de evacuados o albergues temporarios, suministrando personal, y recursos necesarios. En concentraciones humanas se realizan vallados de seguridad y contención, y se colabora en la prevención destinando personal y recursos. Se realizan desramados por despeje de luminarias como prevención y se colabora en emergencias viales".

El Programa no tiene Metas Físicas, por tratarse de un programa instrumental.

El presupuesto otorgado para el ejercicio 2009 fue el siguiente (se describen crédito original y crédito vigente):

INCISO	CRÉDITO ORIGINAL	CRÉDITO VIGENTE
1 – Gastos en Personal	\$8.008.990,00	\$11.411.757,00
2 – Bienes de Consumo	\$2.242.026,00	\$715.044,00
3 – Servicios no Personales	\$3.024.540,00	\$439.139,00
4 – Bienes de Uso	\$1.482.254,00	\$442.462,00
5 - Transferencias	\$168.000,00	\$59.600,00
TOTAL	\$14.925.810,00	\$13.068.002,00

Se grafica la incidencia de cada Inciso en el total del Crédito Vigente:

Inciso	Porcentual
Gastos en Personal	87,32%
Bienes de Consumo	5,47%
Bienes no Personales	3,36%
Bienes de uso	3,39%

Transferencias	0,46%
Total	100,00%

Se describe, a continuación, la ejecución presupuestaria correspondiente al ejercicio 2009:

Inciso	Pda. Principal	Vigente	Devengado	%
1	Personal Permanente	6.600.778,00	6.600.773,34	100,00
	Servicios extraordinarios	307.535,00	307.534,74	100,00
	Asignaciones familiares	267.868,00	267.867,50	100,00
	Asistencia social al personal	51.781,00	51.780,29	100,00
	Beneficios y compensaciones	78.871,00	78.870,03	100,00
	Gabinete de autoridades superiores	159.047,00	159.046,75	100,00
	Contratos por tiempo determinado	3.945.877,00	3.945.874,60	100,00
	SUBTOTAL INC. 1	11.411.757,00	11.411.747,25	100,00
2	Prod. alimenticios, agrop. y forestales	155.227,00	155.226,02	100,00
	Textiles y vestuario	332.297,00	275.059,18	82,78
	Productos de papel, cartón e impresos	9.601,00	9.569,55	99,67
	Productos de cuero y caucho	210,00	210,00	100,00
	Prod. químicos, combustibles, lubrican.	15.193,00	15.191,89	99,99
	Prod. de minerales no metálicos	3.848,00	3.486,65	99,96
	Productos metálicos	36.731,00	36.729,84	100,00
	Minerales	55,00	55,00	100,00
	Otros	161.882,00	154.393,04	95,37
	SUBTOTAL INC. 2	715.044,00	650.281,17	90,94
3	Servicios básicos	57.666,00	57.665,79	100,00
	Alquileres y derechos	130.607,00	130.607,00	100,00
	Mantenimiento, reparación y limpieza	237.942,00	229.466,01	96,44
	Servicios especializados, comerc. y financ.	1.224,00	1.222,40	99,87

	Pasajes, viáticos, movilidad	11.700,00	11.699,10	99,99
	SUBTOTAL INC. 3	439.139,00	430.660,30	98,07
4	Maquinaria y equipo	442.462,00	76.655,92	17,32
	SUBTOTAL INC. 4	442.462,00	76.655,92	17,32
5	Transferencias al sector privado	59.600,00	0,00	0,00
	SUBTOTAL INC. 5	59.600,00	0,00	0,00
	TOTALES	13.068.002,00	12.569.344,64	96,18

Indice de Ejecución del Crédito Vigente: **96,18%**

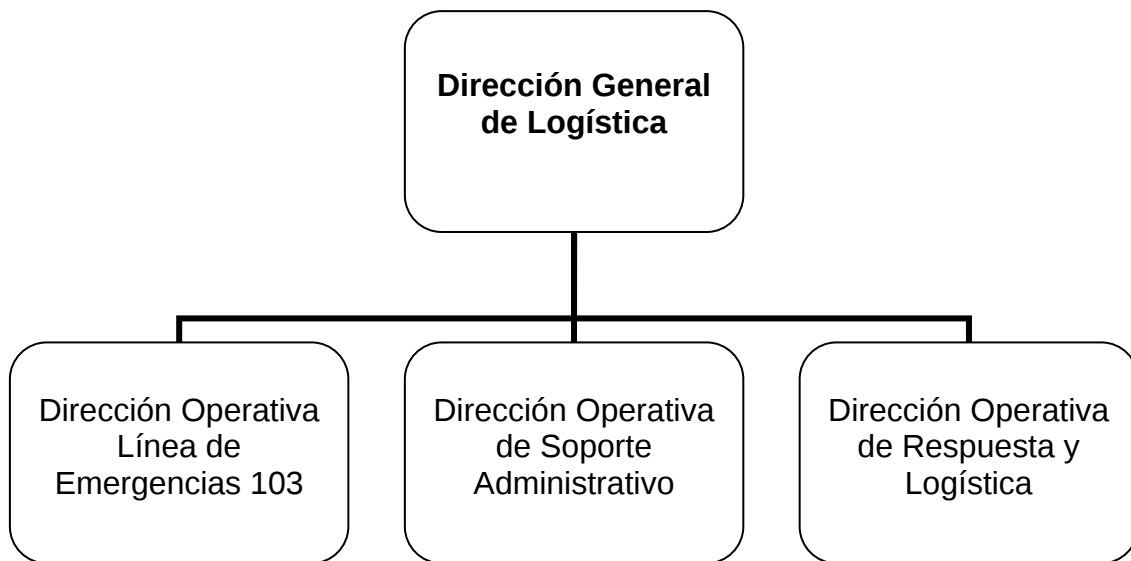
Se expone la incidencia de cada Inciso en el Gasto Devengado:

Inciso	Porcentual
Gastos en Personal	90,79%
Bienes de Consumo	5,17%
Bienes no Personales	3,43%
Bienes de uso	0,61%
Transferencias	0,00%
Total	100,00%

ESTRUCTURA ORGÁNICA

Durante el año 2009 el organismo auditado carecía de estructura orgánica aprobada, actuando con una estructura informal.

El 14 de enero de 2010 se dictó el Decreto 55/10 que estableció diversas modificaciones a la estructura organizativa del Ministerio de Justicia y Seguridad. En lo que respecta a la Dirección General de Logística, se establecieron 3 Direcciones Operativas: Línea de Emergencias 103; de Soporte Administrativo y de Respuesta y Logística. La estructura, entonces, quedó conformada de la siguiente manera:



Las acciones correspondientes a cada una de las Direcciones Operativas son las siguientes:

Línea de Emergencias 103: Administrar el centro de atención telefónica de la línea de emergencias 103. Recibir y derivar al organismo competente todas las denuncias de emergencias formuladas por los vecinos. Establecer los procedimientos para que se brinde información al vecino en materia de orientación ante una emergencia o riesgo. Coordinar las áreas gubernamentales y no gubernamentales que dan respuestas a situaciones críticas que vulneran y ponen en riesgo a la población. Verificar los cierres de los sucesos generados para conformidad de los contribuyentes en la resolución de los mismos. Organizar y coordinar la acción de los móviles de emergencias.

Soporte Administrativo: Estar disponible en función de la ocurrencia de emergencias o catástrofes las 24 horas, los 365 días del año. Coordinar en el momento y lugar de la emergencia los contactos con los diversos proveedores, gestionando la inmediata incorporación de los recursos que soliciten las áreas operativas que ejecutan las acciones de respuesta. Verificar en el lugar de los hechos que los recursos que se incorporan cumplan con los requerimientos solicitados, efectuando las medidas correctivas que resulten necesarias para satisfacer la necesidad planteada. Brindar asistencia a la línea de emergencias 103 en cuestiones administrativas, de modo tal que la misma pueda abocarse en forma exclusiva a la atención de los vecinos. Asistir a la Subsecretaría de Emergencias y demás Direcciones Generales de Emergencias en la consecución de recursos que resulten necesarios en toda urgencia y emergencia que involucre un riesgo inminente y potencial a la ciudadanía. Identificar las posibles necesidades de suministros. Desarrollar y administrar el inventario permanente de suministros, clasificados por tipo. Desarrollar un

análisis inicial de mercado, con los proveedores potenciales y generar y mantener actualizada una base de datos de los proveedores posibles. Desarrollar especificaciones técnicas de insumos, materiales y equipamiento específicos de emergencias, adecuadas para la satisfacción de los requerimientos. Desarrollar las tareas de formulación presupuestaria. Intervenir en la elaboración del Plan Anual de Compras en equipamiento específico a ser utilizado en situaciones de emergencia y/o catástrofe. Analizar la ejecución presupuestaria, solicitando las adecuaciones que resulten necesarias ante el acaecimiento o no de situaciones imprevistas de emergencia. Administrar los fondos destinados a situaciones de emergencia.

Respuesta y Logística: Organizar, coordinar y ejecutar la respuesta operativa, supervisando el uso adecuado de los recursos tecnológicos y humanos. Elaborar planes y proyectar las actividades necesarias en caso de situaciones de riesgo. Planificar y ejecutar el mantenimiento y asistencia primaria de los vehículos y maquinarias de la Dirección General. Recibir, almacenar y distribuir los recursos propios del área. Observar el uso de equipos y elementos de protección personal, de acuerdo con las normas vigentes de Higiene y Seguridad en el Trabajo. Gestionar los inventarios transmitiendo a la Dirección Operativa de Soporte Administrativo, las necesidades de reposición y/o incorporación de nuevos elementos. Dar respuesta a las solicitudes de intervención de otras áreas. Programar y supervisar las acciones de mantenimiento edilicio. Planificar, coordinar y efectuar prácticas de entrenamiento y capacitaciones, promoviendo la formación y actualización permanente del personal.

Debajo de estas Direcciones Operativas siguen funcionando diversas áreas de carácter informal. Actúan, así, 6 "Departamentos" y 34 "Secciones".

RECURSOS HUMANOS

La Dirección General de Logística cuenta con una planta de 226 agentes. La situación de revista del Personal es la siguiente:

Situación de revista	Agentes
Planta Permanente	93
Dec. 959	121
Dec. 948	9
Planta de Gabinete	3
Total	226

De acuerdo al sector en el que actúan, los agentes se distribuyen de la siguiente manera:

Sector	Agentes	Porcentaje
Línea 103	45	20%
Administración y Finanzas	27	12%
Infraestructura y Mantenimiento	72	32%
Operativo	76	34%
Gabinete	3	1%
Privada	3	1%
Total	226	100%

En relación al nivel de estudios de los agentes, estos son los guarismos:

Nivel de estudios	Agentes	Porcentaje
Primario	68	30,10%
Secundario Incompleto / en curso	37	16,40%
Secundario	72	31,90%
Técnico en curso	1	0,40%
Técnico	1	0,40%
Terciario en curso / Incompleto	11	4,90%
Terciario	10	4,40%
Universitario en curso / Incompleto	18	8,00%
Universitario	7	3,10%
Sin datos	1	0,40%
Total	226	100,00%

Conforme la distribución por sector, los datos referentes a nivel de estudio y tareas desempeñadas son los siguientes:

Línea 103

Nivel de estudios	Agentes	Porcentaje
Primario	1	2,20%
Secundario en curso / Incompleto	5	11,10%
Secundario	16	35,60%
Técnico	1	2,20%
Terciario en curso / Incompleto	6	13,30%
Terciario	4	8,90%
Universitario en curso / Incompleto	11	24,50%
Universitario	1	2,20%
Total	45	100,00%

Tarea desarrollada	Agentes
Coordinador	1
Despachante	7
Operador	30
Supervisor	6
Asistente W. Stalgis	1
Total	45

Administración y Finanzas

Nivel de estudios	Agentes	Porcentaje
Primario	1	3,70%
Secundario en curso / Incompleto	3	11,10%
Secundario	10	37,00%
Terciario en curso / Incompleto	4	14,80%
Terciario	3	11,10%
Universitario en curso / Incompleto	4	14,80%
Universitario	2	7,40%
Total	27	100,00%

Tarea desarrollada	Agentes
Coordinador	1
Administración contable	3

Compras	2
Maestranza	1
Mesa de Entradas	4
Patrimonio	6
Planificación y Estadística	3
Recursos Humanos	5
Sistemas	2
Total	27

Infraestructura y Mantenimiento

Nivel de estudios	Agentes	Porcentaje
Primario	52	72,20%
Secundario en curso / Incompleto	2	2,80%
Secundario	15	20,80%
Terciario	2	2,80%
Universitario	1	1,40%
Total	72	100,00%

Tarea desarrollada	Agentes
Coordinador	1
Administrativo	5
Carpintería	6
Herrería	7
Lavadero	6
Maestranza	7
Mantenimiento	18
Mantenimiento automotor	2
Mantenimiento eléctrico	2
Producción mantenimiento eléctrico	14
Radio escucha	3
Tornería	1
Total	72

Operativo

Nivel de estudios	Agentes	Porcentaje
Primario	13	17,10
Secundario en curso / Incompleto	27	35,50
Secundario	29	38,20
Terciario	1	1,30
Universitario en curso / Incompleto	3	3,90
Universitario	3	3,90
Total	76	100,00%

Tarea desarrollada	Agentes
Coordinador	1
Depósito	4
ART	1
Electricidad	3
Grupos electrógenos	3
Herrería	2
Mantenimiento automotor	2
Apicultor	1
Operativo	52
Solicitudes	7
Total	76

Gabinete y Privada

Nivel de estudios	Agentes	Porcentaje
Primario	1	16,70%
Secundario	2	33,30%
Terciario en curso	1	16,70%
Universitario en curso	1	16,70%
Sin datos	1	16,70%
Total	6	100,00%

Tarea desarrollada	Agentes
Secretaría	3
Asesor	2
Capacitación SSE	1
Total	6

Durante el ejercicio 2009 se dictaron diversos cursos para capacitación del personal:

- Puesto Médico de Avanzada: Capacitación dictada por personal del SAME destinada a ejercitar el armado, desarmado y montaje del Puesto Médico de Avanzada. Participaron 14 agentes
- Soporte Vital Básico para Primeros Respondedores: Curso sobre primeros auxilios dictado por médicos del SAME. Abarcó principios generales de atención, manejo de hemorragias, quemaduras, traumatismos, técnicas de reanimación cardiopulmonar, utilización del DEA, uso de tabla KET, inmovilización y movilización controlada, traslado de heridos. Participaron 16 agentes.
- Primeros Auxilios Emocionales: destinado a la atención de sujetos en situación de emergencias, patologías comunes a los eventos adversos, stress, distress, catarsis. Participaron 24 agentes.
- Capacitación del Personal de la Línea 103: a raíz de la implementación de una nueva aplicación para la gestión de sucesos, y con el objetivo de unificar criterios en todos los turnos, se diseñó un plan que cubrió a la totalidad del personal afectado a la atención de la Línea 103. Participaron 43 agentes.
- Capacitación para Personal de Contingencia de la Línea 103: destinado a personal administrativo de la Dirección General, con el objeto de poder aumentar la capacidad operativa de la Línea 103 en situaciones de alertas o catástrofes. Participaron 19 agentes.
- Información Pública, antes, durante y después de una catástrofe: dictado por el Coordinador de Comunicación de Emergencias de la Subsecretaría de Emergencias, tuvo por objeto sensibilizar sobre la importancia de desarrollar una estrategia comunicacional integrada, que comprenda acciones eficaces a implementar en cada fase de la

emergencia, con destino a los vecinos de la Ciudad de Buenos Aires. Participaron 25 agentes.

- Actualización para Supervisores y Despachantes de la Línea 103: destinada específicamente a estos agentes, a fin de transmitir las novedades acerca de los nuevos procesos en la derivación de sucesos a partir de la incorporación de los "móviles de verificación" como soporte para casos dudosos. Participaron 14 agentes.
- Talleres de Prevención del Dengue: se realizaron 9 talleres destinados a todo el personal administrativo y operativo de la Dirección General. Estaba destinado a concienciar, promover y capacitar la prevención del dengue.

La Dirección General de Logística participó, junto con otros organismos, en la realización de varios simulacros durante el año: Simulacro de explosión con víctimas; Simulacro por colisión de Subterráneo; Simulacro de incidente de transporte con mercancía peligrosa; Simulacro de colisión de tren y micro; Simulacro de socorro a una comunidad inundada.

Sin perjuicio de la capacitación brindada durante el ejercicio 2009, la Dirección General expuso, en los 4 Informes Trimestrales de Gestión cursados a la O.GE.PU. tener problemas vinculados a insuficiencia de recursos humanos y a falta de personal capacitado.

Los guarismos vertidos previamente permiten visualizar algunas carencias, como el caso de electricistas o apicultores, labores en las cuales tiene la DG un importante caudal de sucesos a atender, como podrá advertirse en el próximo capítulo dedicado a las Estadísticas del año 2009.

También se advierte una baja participación porcentual, de personal técnico o universitario, en los distintos sectores del organismo.

ESTADÍSTICAS

El sector de Estadísticas de la Dirección Operativa de Soporte Administrativo prepara mensualmente un boletín estadístico, en el que se consignan:

- La atención de los llamados a la Línea 103, los sucesos registrados y las derivaciones efectuadas.
- Las emergencias atendidas por la DG de Logística
- Tareas de apoyo logístico prestadas.
- Los recursos provistos
- Operativos Especiales de Prevención

- Capacitaciones y Simulacros.

Luego, se emite un boletín compilando los datos del año.

Se resumen, aquí, los principales datos estadísticos correspondientes al ejercicio 2009:

Atención de la Línea 103-Emergencias

Llamadas recibidas

MES	LLAMADAS	PORCENTAJE
Enero	33.187	6,90%
Febrero	33.009	6,80%
Marzo	38.749	8,00%
Abril	34.928	7,20%
Mayo	34.512	7,10%
Junio	31.457	6,50%
Julio	44.781	9,30%
Agosto	43.658	9,00%
Septiembre	44.118	9,10%
Octubre	48.258	10,00%
Noviembre	43.586	9,00%
Diciembre	53.802	11,10%
Total	484.045	100,00%

Llamadas atendidas / abandonadas

Llamadas recibidas	Llamadas atendidas	Porcentaje	Llamadas abandonadas	Porcentaje
484.045	474.584	98%	9.461	2%

Sucesos registrados

En el año 2009 fueron registrados 36.926 sucesos. Se resumen los mismos, conforme el tipo de contingencia:

Tipo de Suceso	Cantidad	Porcentaje
Accidentes	3.213	8,70%
Alumbrado	4.202	11,40%
Arbolado	8.050	21,80%
Contaminación	1.036	2,80%
Estructuras	4.067	11,00%
Inundaciones	4.754	12,90%
Limpieza	3.864	10,50%
Postes y Cables	2.886	7,80%
Hundimiento terreno	2.190	5,90%
Otros	2.664	7,20%
Total	36.926	100,0%

Despachos

Los sucesos registrados generaron la emisión de 45.609 despachos o derivaciones. Debe recordarse que en razón de un suceso registrado puede darse intervención a varias áreas, por lo que el número de derivaciones no es equivalente al número de sucesos.

Ámbito de derivación

Ámbito	Despachos	Porcentaje
Subsecretaría de Emergencias	20.155	44,20%
Otros organismos GCABA	12.536	27,50%
Organismos ajenos al GCABA	12.918	28,30%
Total	45.609	100,00%

Dentro de los sucesos despachados en el ámbito de la Subsecretaría de Emergencias, estos son los porcentuales:

Dirección General	Porcentaje
Guardia de Auxilio y Emergencias	75,00%
Logística	18,00%
Defensa Civil	7,00%
Total	100,00%

Organismos a los que se emitieron los despachos

Organismo	Despachos	Porcentaje
Guardia de Auxilio	15.104	33,12%
DG Logística	3.548	7,78%
Arbolado	3.328	7,30%
SAME	2.791	6,12%
Policía	2.736	6,00%
Semáforos	2.517	5,52%
Mantenimiento Pluvial	2.445	5,36%
AySA	1.712	3,75%
Defensa Civil	1.503	3,30%
Edesur	1.310	2,87%
Bomberos	1.008	2,21%
Nítida	858	1,88%
Cliba	660	1,45%
Integra	638	1,40%
Urbasur	612	1,34%
Aesa	522	1,14%
Ente de Higiene Urbana	508	1,11%
Otros	3.809	9,45%
Total	45.609	100,00%

Actuación operativa de la DG de Logística

Aparte de la atención de la Línea 103 de Emergencias, la actuación de la DG de Logística abarca acciones en situaciones de emergencia, acciones de apoyo logístico, actuación en operativos especiales de prevención y actividades de verificación y seguimiento de la línea 103.

Se resumen aquí, las actuaciones del año 2009 en cada uno de estos rubros:

	Emergencias	Apoyo Logístico	Prevención	Verificación 103
Enero	217	72	1	0
Febrero	236	101	0	0
Marzo	292	101	1	0
Abril	94	96	0	0
Mayo	109	86	1	0
Junio	169	68	0	0
Julio	258	88	0	550
Agosto	103	136	3	297
Septiembre	222	124	1	169
Octubre	396	131	2	277
Noviembre	394	156	0	226
Diciembre	396	123	1	169
Total	2.886	1.282	10	1.688

En lo que respecta a las actuaciones en sucesos de emergencias, se enuncian aquí las diversas problemáticas en las que se actuó:

Emergencia	Cantidad	Porcentaje
Incendios	266	9,22%
Arboles caídos s/ vehículos	90	3,12%
Escapes de gas	12	0,42%
Derrumbes	10	0,35%
Corte masivo de servicio público	9	0,31%
Explosiones	4	0,14%

Amenaza de bomba	2	0,07%
Escape sustancias riesgosas	3	0,10%
Otros sucesos c/víctimas	10	0,35%
Árbol por caer	412	14,28%
Árbol caído	318	11,02%
Rama por caer	364	12,61%
Rama caída	272	9,42%
Panales de abejas	198	6,86%
Sumideros tapados	7	0,24%
Servicios operativos	17	0,59%
Postes y cables	269	9,32%
Alerta meteorológico	578	20,03%
Otros	45	1,56%
Total	2.886	100,00%

Las tareas de apoyo logístico fueron requeridas por las siguientes áreas:

Organismo solicitante	Casos	Porcentaje
Ministerio de Justicia	616	48,00%
Espacio Público	183	14,30%
Cultura	93	7,30%
Desarrollo Económico	62	4,80%
Derechos Humanos	50	3,90%
Cultos	36	2,80%
CGPC's	31	2,40%
Salud	26	2,00%
Desarrollo Social	17	1,30%
Desarrollo Urbano	14	1,10%
Educación	5	0,40%
Otros organismos de Gobierno	95	7,40%
Organismos no gubernamentales	54	4,20%
Total	1.282	100,00%

ENCUESTA DE SATISFACCIÓN – LÍNEA 103

El equipo de auditoría efectuó una encuesta de satisfacción referida a la atención de la Línea 103, como así también a la respuesta dada por la DG de Logística a diversos problemas planteados por los ciudadanos. Se seleccionó, en los meses de noviembre y diciembre del 2009, un grupo de llamadas que hubieran generado el registro de un suceso y que el mencionado suceso hubiera sido despachado, para su solución, a la Dirección General de Logística. Así, sobre un total de 790 sucesos se seleccionaron, al azar, 210 sucesos. La consulta telefónica efectuada permitió obtener la respuesta de 130 ciudadanos (16,50% del total de sucesos).

En lo que respecta a la atención de la línea 103, se pidió que calificaran la calidad de la atención en estas cuatro posibles categorías: Muy buena, Buena, Regular y Mala. Se consultó, además, sobre el conocimiento que tenían los ciudadanos sobre la línea de Emergencias, es decir, si la conocían con anterioridad a efectuar su llamada, o si tuvieron que realizar una averiguación previa antes de llamar.

Los resultados de la encuesta fueron los siguientes:

Atención Línea 103		
Calificación	Cantidad	Porcentaje
Muy buena	48	36,90%
Buena	63	48,50%
Regular	7	5,40%
Mala	12	9,20%
Total	130	100,00%

Tomando como resultados positivos las calificaciones de Muy Buena y Buena, y como negativos los de Regular y Mala, los resultados son los siguientes:

Calificación	Cantidad	Porcentaje
Positiva	111	85,40%
Negativa	19	14,60%
Total	130	100,00%

En cuanto al conocimiento previo de la línea de Emergencias, los resultados fueron los siguientes:

Opción	Cantidad	Porcentaje
Conocían la línea	62	47,70%
Tuvieron que efectuar una averiguación previa	57	43,80%
No recordaban	11	8,50%
Total	130	100,00%

ENCUESTA DE SATISFACCIÓN – DG DE LOGÍSTICA

Como se expuso previamente, los casos seleccionados correspondían a sucesos derivados, para su solución, a la DG de Logística. Al preguntar sobre la solución brindada a los mismos, los encuestados respondieron:

Opción	Cantidad	Porcentaje
Se solucionó	78	60,00%
Se solucionó en forma parcial / Se solucionó tardíamente	13	10,00%
No se solucionó	39	30,00%
Total	130	100,00%

Por lo que puede considerarse la obtención de un 60% de resultados positivos (solucionados), un 10% de resultados regulares (solucionados parcialmente o tardíamente) y un 30% de resultados negativos (no solucionados).

En lo que respecta a los casos planteados como negativos por los encuestados (problemas no resueltos), la temática de los mismos es la siguiente:

Casos Negativos		
Problemática	Casos	Porcentaje
Arbolado	19	48,72 %
Panales de abejas	13	33,33 %
Postes y cables	7	17,95 %
Total	39	100,00%

Ingresando en una evaluación combinada de las dos temáticas planteadas (Atención de la Línea 103 – Solución del problema planteado) se pueden exponer estos resultados:

Aquellos ciudadanos que calificaron la atención de la Línea 103 como Muy Buena, manifestaron, en lo que respecta a la solución de su problema lo siguiente:

Línea 103 – Muy Buena		
Problema	Cantidad	Porcentaje
Se solucionó	34	70,80%
Se solucionó en forma parcial / Se solucionó tardíamente	1	2,10%
No se solucionó	13	27,10%
Total	48	100,00%

Los que calificaron la atención como Buena, manifestaron, en lo que respecta a la solución de su problema lo siguiente:

Línea 103 – Buena		
Problema	Cantidad	Porcentaje
Se solucionó	40	63,50%

Se solucionó en forma parcial / Se solucionó tardíamente	9	14,30%
No se solucionó	14	22,20%
Total	63	100,00%

Aquellos ciudadanos que calificaron la atención de la Línea 103 como Regular, manifestaron, en lo que respecta a la solución de su problema lo siguiente:

Línea 103 – Regular		
Problema	Cantidad	Porcentaje
Se solucionó	4	57,10%
Se solucionó en forma parcial / Se solucionó tardíamente	3	42,90%
No se solucionó	0	0,00%
Total	7	100,00%

Aquellos ciudadanos que calificaron la atención de la Línea 103 como Mala, manifestaron, en lo que respecta a la solución de su problema lo siguiente:

Línea 103 – Mala		
Problema	Cantidad	Porcentaje
Se solucionó	0	0,00%
Se solucionó en forma parcial / Se solucionó tardíamente	0	0,00%
No se solucionó	12	100,00%
Total	12	100,00%

Si tomamos, a la inversa, como punto de partida la solución o no del problema planteado, podemos ver como opinaron en cada caso sobre la atención de la línea 103:

Problema solucionado		
Atención 103	Cantidad	Porcentaje
Muy buena	34	43,60%
Buena	40	51,30%
Regular	4	5,1%
Mala	0	0,00%
Total	78	100,00%

Aquellos que manifestaron que su problema sólo se había solucionado parcialmente, o con mucha demora, calificaron de esta manera la atención de la Línea 103:

Problema solucionado parcialmente / solucionado con demoras		
Atención 103	Cantidad	Porcentaje
Muy buena	1	7,70%
Buena	9	69,20%
Regular	3	23,10%
Mala	0	0,00%
Total	13	100,00%

Finalmente, aquellos ciudadanos que manifestaron que su problema no fue solucionado, calificaron de esta manera la atención de la Línea 103:

Problema no solucionado		
Atención 103	Cantidad	Porcentaje
Muy buena	13	33,30%
Buena	14	35,90%
Regular	0	0,00%
Mala	12	30,80%
Total	39	100,00%

Si bien se trata de dos servicios diferentes y prestados por distintas áreas de la DG de Logística, puede advertirse que el hecho de que el problema reclamado se haya solucionado o no, ha tenido algún nivel de influencia en las evaluaciones efectuadas por los vecinos en lo que respecta a la atención de la Línea 103. Así, por ejemplo, aquellas personas a las que se le solucionó el problema, tuvieron una visión positiva de la atención de la Línea 103, cercana al 95%. A la inversa, los únicos votos que calificaron dicha atención como mala, provinieron de vecinos con un problema sin solucionar.

ANÁLISIS DE AUDIOS – LÍNEA 103

El equipo de auditoría actuante efectuó, también, una escucha directa sobre audios de la atención de la Línea 103 correspondientes a los meses de Noviembre y Diciembre de 2009. Se eligieron 6 días diferentes en cada mes y dentro de cada día, se seleccionaron, al azar, 25 llamados. Se obtuvo así una muestra de 300 llamadas. Los días de Noviembre en los que se seleccionaron llamados fueron: 3, 9, 14, 22, 25 y 30. Y los días de Diciembre, fueron: 2, 6, 14, 17, 21 y 29.

La calidad de la atención fue calificada en 3 opciones básicas: Atención correcta, Atención regular, Atención Incorrecta.

Los resultados fueron los siguientes:

Atención	Cantidad	Porcentaje
Correcta	292	97,33%
Regular	7	2,33%
Incorrecta	1	0,33%
Total	300	100,00%

CAJAS CHICAS

El examen de auditoría abarcó, por último, la revisión de las Cajas Chicas rendidas en el ejercicio.

La DG de Logística cuenta con una Caja Chica común, que fue rendida en 6 oportunidades:

- Nota N° 161-DGLO-2009 (rendición 1 = \$9.917,07)
- Nota N° 227-DGLO-2009 (rendición 2 = \$9.703,40)
- Nota N° 331-DGLO-2009 (rendición 3 = \$9.988,71)

- Nota N° 1175004-DGLO-2009 (rendición 4 = \$9.856,95)
- Nota N° 1368137-DGLO-2009 (rendición 5 = \$9.988,08)
- Nota N° 22925-DGLO-2009 (rendición 6 = \$7.374,02)

Por otra parte, por Resolución del Ministerio de Hacienda N° 385/09, se le asignó una Caja Chica Especial de \$400.000, sin límite por comprobante, a efectivizarse en 4 entregas parciales de \$100.000 contra la rendición del 75% o más de la suma entregada, para ser destinada a solventar los gastos para la compra y el alquiler de materiales, máquinas, herramientas, equipos, agua y elementos, servicios, etc. para responder a emergencias y/o catástrofes. Se presentaron 3 rendiciones:

- Nota N° 215_DGLO-2009 (rendición 1 = \$98.749,53)
- Nota N° 1286868-DGLO-2009 (rendición 2 = \$89.729,59)
- Nota N° 22891-DGLO-2009 (rendición 3 = \$110.257,79)

V. OBSERVACIONES

Estructura Orgánica. La Dirección General actuó, durante el ejercicio 2009, con una estructura orgánica informal. Si bien a comienzos del año 2010 comenzó a formalizarse la estructura con el establecimiento de 3 Direcciones Operativas, aún se continúa trabajando, por debajo de esas Direcciones, con una serie de unidades organizativas informales (Departamentos o Secciones, según los casos).

Verificación y seguimiento de la Línea 103. No se ha establecido un área específica para el desarrollo de las tareas de verificación y seguimiento de los sucesos reportados a la Línea 103. Si bien se realizan, en ciertos períodos, acciones en este sentido, las mismas se encomiendan a agentes que se encuentran afectados a otras tareas, no pudiendo dar continuidad y regularidad a este seguimiento. Durante el ejercicio 2009, estas tareas sólo se desarrollaron en un semestre del año (el segundo).

Difusión de la Línea 103. No se efectuaron, durante el año 2009, campañas de difusión pública tendientes a dar conocer la existencia de la Línea 103-Emergencias. La encuesta efectuada por esta Auditoría entre diversos vecinos que comunicaron sucesos a esa Línea, permitió verificar que un importante porcentaje de los usuarios no conocía la existencia de la Línea de Emergencias y debió efectuar una averiguación previa antes de comunicarse (43,8 % de los encuestados). Teniendo en cuenta la importancia y la urgencia que pueden revestir algunos de los casos que en ella deben ser denunciados, se considera de suma importancia que tanto la Subsecretaría de Seguridad como la Secretaría de Comunicación Social aborden acciones tendientes a lograr un

mayor conocimiento ciudadano de esta línea. Además de la difusión de la Línea, debería también difundirse cuáles son las temáticas específicas que puede atender y solucionar el sistema de Emergencias, a fin de disminuir la cantidad de llamados por cuestiones que resultan ajenas al mismo y que incrementan innecesariamente el volumen de trabajo de los operadores.

Vecinos con problemas sin solucionar. En la encuesta efectuada por el equipo de auditoría, el 30% de los encuestados manifestó que el problema por el cual se había comunicado a la Línea 103 no se había solucionado. La muestra estuvo tomada sobre sucesos despachados a la Dirección General de Logística y se considera que el índice de insatisfacción es considerable, más aún si se agrega que un 10% de los encuestados manifestaron haber recibido sólo una solución parcial o tardía del problema. Las temáticas centrales en las cuales se detectaron sucesos sin resolver fueron las relativas a cuestiones de arbolado y panales de abejas y, en una medida menor, postes y cableados.

Capacitación del Personal. Durante todo el ejercicio 2009, la conducción de la DG de Logística manifestó la necesidad de contar con mayor cantidad de recursos humanos y, simultáneamente, que dicho personal contara con un mayor nivel de capacitación. Teniendo en cuenta la importancia y la gravedad que revisten las actuaciones en situaciones de emergencias o catástrofes, es imprescindible dotar a la entidad de personal con específica preparación en todo lo que respecta a primeras acciones de auxilio físico o emocional, así como también con experticia profesional en las distintas temáticas que debe abordar Logística, en particular resolución de cuestiones vinculadas a electricidad, destapaciones, sanitarios, desagotes y desagües.

Compra programable. Se advierte, en las 3 Rendiciones de la Caja Chica Especial aprobada por Resolución del Ministerio de Hacienda N° 385/09, que debió recurrirse en diversas oportunidades al alquiler de vallados. Dichos alquileres significaron una erogación de \$69.160,00 (equivalente a un 23,15% del total de lo erogado con esa Caja Especial). También en algunos casos se rindieron alquileres de vallas en las Rendiciones de la Caja Chica Común de la DG de Logística (Rendiciones 2, 3 y 4, por un monto de \$4.740,00). Los requerimientos correspondieron a diversas fechas de los meses de abril, mayo, junio, julio, agosto, noviembre y diciembre del 2009. Tratándose de un rubro en el que la Dirección General debe permanentemente brindar servicio, se considera plausible la consideración de la adquisición de una mayor cantidad de vallados a fin de incorporarlos al patrimonio de la entidad y eliminar o disminuir la necesidad de efectuar alquileres temporarios.

VI. RECOMENDACIONES

Estructura Orgánica. Generar acciones que permitan formalizar la totalidad de las unidades administrativas que componen esa Dirección General¹.

Verificación y seguimiento de la Línea 103. Establecer procedimientos (que podrían estar integrados en un área específica) para el desarrollo de las tareas de verificación y seguimiento de los sucesos reportados a la Línea 103.

Difusión de la Línea 103. Planificar y ejecutar campañas de difusión pública tendientes a dar conocer la existencia de la Línea 103-Emergencias.

Vecinos con problemas sin solucionar. Desarrollar procedimientos que permitan detectar las causas, y acciones a llevar a cabo, a fin de disminuir el porcentaje de casos no resueltos.

Capacitación del Personal. Diseñar un adecuado plan de capacitación del personal que permita afrontar la diversidad de tareas y condiciones de trabajo que debe afrontar el personal del Área. Requerir y proponer mecanismos de incorporación de personal que permitan superar las actuales carencias.

Compra programable. Incorporar al Plan de Compras anual todas aquellas compras y contrataciones cuya realización se efectúe en forma recurrente.

VII – Conclusiones

En lo que hace a las funciones específicas del área, puede decirse que las mismas alcanzan un razonable grado de cumplimiento.

Los porcentajes de casos no resueltos no cuentan con un adecuado análisis de las causas que motivan esta no resolución. En este aspecto debemos destacar que los mecanismos de control y detección de desvíos son insuficientes y no permiten determinar el tipo y alcance de los factores incidentes.

¹ Como parte de su descargo el organismo auditado puntualizó: "Asimismo, cabe señalar que si bien se ha incluido en el plan de compras para el año 2011, la adquisición de vallas (supeditada a la aprobación de la partida presupuestaria correspondiente), se trata de una cantidad limitada para dar respuesta a situaciones de urgencia. Cabe manifestar que el servicio de alquiler incluye toda la logística correspondiente, siendo significativo el hecho de resultar necesario contar con camiones playos para traslado. En ese sentido la repartición cuenta con un solo vehículo para tal finalidad, encontrándose limitada actualmente en la capacidad de traslado de las mismas. Asimismo, el espacio físico para el resguardo de las vallas resulta limitado, ya que en el predio actualmente se han cedido dos naves para el próximo funcionamiento del Centro único de Coordinación y Control de Emergencias, otras dos han sido cedidas a la Policía Metropolitana y una nave como archivo del Registro Civil y Capacidad de las personas."

El presente proyecto logró identificar algunas debilidades organizacionales que podrían contribuir a la no resolución de casos:

- La inadecuada difusión pública de la existencia de la línea 103 y los servicios que presta podría conducir a que se canalicen casos no pertinentes y que algunos de los que sí correspondieran no encontrasen el canal adecuado de resolución
- La cantidad de personal resulta insuficiente y se encuentra parcialmente capacitado para el desarrollo de sus tareas, generando un círculo vicioso ya que al ser insuficiente su número tampoco pueden dejar sus tareas para invertir tiempo en capacitación.

Las observaciones realizadas no involucran la totalidad de los aspectos u operaciones realizadas, lo que implica que con acciones de mediana envergadura, el Área podría resolver un mayor número de casos de una manera más eficiente y con un mejor aprovechamiento de los recursos disponibles.

**Anexo I
Marco Normativo**

Norma	Contenido	B.O.
Ley 70	Ley de Administración Financiera	29-09-98
Ley 2506	Ley de Ministerios	04-12-07
Decreto N 2.075/07	Aprueba Estructura orgánico funcional de la Ciudad	11-12-07
Decreto 92/05	Modifica Est. Organizativa art. 9 crea Dirección Gral. de Logística	21-01-05
Decreto 39/08	Aprobación de normas anuales de ejecución y aprobación del presupuesto	18-01-08
Circular N 05/2002	Presentación de informes trimestrales	07-08-2002
Decreto N 637/08	Aprueba organización funcional de distintas oficinas de gestión sectorial	13-06-08
Decreto N1000/99	Reglamentación de la ley 70 adm finan.	31-05-99
Ley 2095	Ley de compras	02-11-06
Decreto 695 09	Plan Director Emergencias	20-08-09
Ley 1346	Crea el plan de evacuación y simulacro para casos de incendio, explosión o advertencia de explosión	28-06-04
Resolución 458/06 SSE	Crea Línea 103 en órbita de Dir. de Logística	30-01-07
Ley 2951	Aprueba Convenio Interjurisdiccional con Ministerio de Justicia de la Nación	27-01-09
Resolución 757 MJYSGC	Designación de Nicolás Vexlir	3020
Decreto N° 55/10	Modifica Estructura Organizativa del GCABA	29-01-10
Resolución 385-09 MHGC	Caja Chica especial para DG de Logística por \$400.000	
Decreto 695/08	Designación de Gonzalo Fuertes como Director General de la DGL	24-06-08
Disposición 26 DGLO 09	Aprueba compensación de créditos 2009 por monto de \$15.000	11-11-2009
RESOLUCION MJYS 10	Designación de Gustavo Lonergo	BO 3372