

INFORME FINAL DE AUDITORIA

Con Informe Ejecutivo

Proyecto N°: 5.10.14

CENTRO DE GESTION Y PARTICIPACION

N° 13

Buenos Aires, Agosto de 2011

AUDITORIA GENERAL DE LA CIUDAD DE BUENOS AIRES

**Av. Corrientes 640 - 5to. Piso
Ciudad Autónoma de Buenos Aires**

PRESIDENTE:

Dra. Sandra G. Bergenfeld

AUDITORES GENERALES:

Dr. Santiago M. de Estrada

Dr. Alejandro G. Fernández

Ing. Adriano E. Jaichenco

Dra. Paula M. Oliveto Lago

Lic. Josefa A. Prada

Dr. Juan C. Toso

Código de Proyecto:
5.10.14

Nombre del Proyecto:
Centro de Gestión y Participación N° 13- Gestión 2009 -

Objeto:
Centro de Gestión y Participación N° 13

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

Alcance:
Evaluar el cumplimiento del presupuesto físico aprobado, de los objetivos previstos para las actividades desagregadas y de otros indicadores de gestión.

Tareas de Campo: desde el 1º de diciembre de 2010 al 30 de marzo de 2011.

Directora de Proyecto:
Dra. María Fernanda Mina

Equipo Designado:
Auditor Supervisor:
Cdor. Ignacio Jorge Nebel

Aprobado por Unanimidad en sesión de Colegio de Auditores de fecha 24/08/2011.

Resolución AGC N°: 258/11

INFORME EJECUTIVO

Lugar y fecha de emisión	Ciudad Autónoma de Buenos Aires, Agosto de 2011
Código del Proyecto	5.10.14
Denominación del Proyecto	Centro de Gestión y Participación N° 13 – Auditoría de Gestión 2009
Período examinado	Año 2009
Jurisdicción	21 Jefatura de Gabinete de Ministros
Objetivo de la auditoría	Evaluar la adecuación de los recursos al cumplimiento de los objetivos institucionales y operativos del programa en términos de eficacia y eficiencia
Alcance	Evaluar el cumplimiento del presupuesto físico aprobado, de los objetivos previstos para las actividades desagregadas y de otros indicadores de gestión.
Tareas de campo	1º de Diciembre de 2010 al 30 de Marzo de 2011
Aclaraciones previas	1.- Operativas Las tareas desarrolladas por el organismo se efectúan en dos sedes, sitas en Av. Cabildo 3067 y en Puente de Bustos sito en la intersección de las calles Jorge Newbery y Crámer de ésta Ciudad Autónoma de Buenos Aires. Es importante destacar que durante el período objeto de la presente auditoría la sede del CGPC N° 13 se encontró cerrada desde el 1º de marzo de 2009 por obras de remodelación y ampliación. Lo antedicho originó la casi paralización de las actividades de todas las áreas del CGPC. Una cantidad mínima de personal realizó tareas en el Salón de Usos Múltiples existente bajo el Puente de Bustos, mientras el resto de los empleados desarrolló sus tareas en distintas sedes comunales. En el mes de agosto se reiniciaron la labores en la sede de Av Cabildo 3067, pero no se habilitaron los sistemas informáticos, motivo por el cual recién a mediados del mes de octubre de 2009 se contó con la infraestructura para el desarrollo normal de las actividades propias del

	CGPC. Asimismo, es necesario dejar constancia que el 31 de julio de 2009 se produjo un cambio de Director General de la dependencia objeto del presente informe. 2.- Descripción de las responsabilidades primarias del organismo. Entender en la administración, distribución y aprovechamiento de los recursos asignados al área. Programar y coordinar la prestación de servicios a cargo de otras dependencias, propendiendo a su optimización y a la unificación de criterios de gestión. Canalizar los reclamos quejas y denuncias de los vecinos. Brindar el soporte administrativo para llevar a cabo las acciones conjuntas con las asociaciones y entidades sin fines de lucro de la zona, tendientes a la formación institucional y a la participación comunitaria. 3.- Misiones de las distintas áreas que componen el CGCP De la normativa vigente surge que de la Resolución N° 2/GCBA/SSD/97 B:O 142, el Decreto 1958/98 BO 549 y Anexo del Decreto 2075/2007 BO 549, se determinan las funciones a ser ejercidas por las distintas áreas que integran el CGPC.
Observaciones principales	Del las tareas desarrolladas, en el ámbito del organismo auditado se han podido detectar las siguientes observaciones, las cuales, para una mejor exposición se han dividido en orgánicas y operativas: ORGANICAS Dentro de la estructura vigente, existen áreas como el Departamento Habilitaciones y Permisos de Obras y el Departamento de Inspecciones, cuyas tareas específicas no han sido delegadas al CGPC, por lo cual dichas áreas no ejercen sus misiones y funciones, a pesar de que exista responsables nombrados en cada una de las áreas. Existen dentro de la estructura áreas vacantes. No se han elaborado manuales de procedimiento ni existen circuitos administrativos predeterminados. La estructura del presupuesto no es el reflejo de la estructura orgánica, dificultando medir la eficiencia y eficacia de cada área que integra el CGPC. OPERATIVAS

	No se ha verificado una coordinación de los servicios prestados por Delegaciones de las unidades centrales como la Dirección General de Ordenamiento del Espacio Público, Dirección General de Arbolado, Dirección General de Espacios Verdes y Dirección General de Limpieza entre otras, y el CGPC, toda vez que algunas de las tareas asignadas se superponen con las asignadas a esas áreas centrales del GCBA. Tampoco se efectúa una comunicación a los organismos centrales por las tareas desarrolladas. Gastos de Rodados por caja chica. Se efectuaron gastos en rodados que debieron realizarse a través de la Dirección General de Flota Automotor, sin comunicarse ni solicitarse la necesidad a dicha área. No existe planificación del mantenimiento de los rodados. Los rodados afectados al CGPC, no son guardados en dependencias del Gobierno de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires. Se localizaron gastos realizados a través de Caja Chica que superan el monto máximo de \$ 1.600.- No se realizan los controles establecidos por la AFIP sobre las facturas recibidas por las compras realizadas originando la recepción de tickets que no identifican el comprador y facturas con otro domicilio al de la sede del CGPC. Se verificó la falta de constancia formal de las tareas realizadas. (reparaciones), no se han generado expedientes ni se elaboró documentación que respalde las reparaciones. Falta de control de la utilización de materiales. No se elaboran actas ni respaldo documental alguno de las reuniones que se efectúan, en la Dirección de Cultura. No existen informes de las actividades impulsadas por el área. No se han realizado encuestas o mediciones para detectar necesidades en la zona de su incumbencia. Falta de planificación de las tareas en las distintos Departamentos que integran el CGPC. De la encuesta efectuada sobre las bases del ROAC, se constató la escasa vinculación del CGPC con las organizaciones de la zona durante el período auditado. La falta de una política comunicacional permanente, originó que no se cumpliera eficientemente con los objetivos del CGPC, al no hacerse una difusión de la oferta de los distintos "productos" que brinda el CGPC.
--	--

	De la revisión de las fichas de personal y las copias de los Legajos obrantes en el CGPC surge falta de información o incompleta. No se ha verificado la existencia de una planificación anual de capacitación para el período 2009 para el personal del CGPC. No se establecen metas físicas por sectores. No existe planificación presupuestaria. El área auditada no elabora su anteproyecto de presupuesto que refleje las verdaderas necesidades del CGPC para afrontar las tareas y metas asignadas. Inventarios: existen bienes asignados a los organismos descentralizados que figuran en el inventario del CGPC. No se genera información estadísticas de todas las áreas del CGPC. La que existe es la que surge del sistema SUACI. De la información que surge del SUACI, resulta considerable el número de las reiteraciones que tienen los reclamos que realizan los ciudadanos. El organismo auditado no implementó un sistema que permita realizar una etapa previa a la carga en el SUACI o en una etapa intermedia, por la cual el área de Mantenimiento Barrial verifique la existencia de la denuncia formulada por el ciudadano, para así evitar hechos que no existen o no corresponden, con el lógico perjuicio a las áreas centrales y al propio Centro. La cuadrilla no efectúa un informe de inspección por las tareas que realiza ni por cada una de las tareas desarrolladas. El último inventario de herramientas fue realizado en el 2007, el mismo indica faltante de elementos. En materia edilicia se ha observado lo siguiente: Falta de salida de emergencia y sus respectivos planos de ubicación, ausencia de acceso a los tableros generales, ubicados en el predio contiguo perteneciente al Banco de la Ciudad de Buenos Aires, fallencias en las instalación eléctrica en varios sectores de este edificio, se verificó la existencia de paredes medianera que presentan deterioro por efectos de la humedad, falta de cabinas de hidrantes para su uso y en relación a los extintores, se localizaron áreas sin el correspondiente equipo. En lo que respecta a los aspectos de la seguridad e higiene en el trabajo se han detectado las siguientes fallencias: No se localizó libro de inspección, falta de Planos de Evacuación aprobados, ausencia de señalética en el lugar. se observó ausencia de orden y limpieza, no se dictó el curso al personal sobre evacuación de edificios y de seguridad e
--	---

	higiene.
Conclusión	Como consecuencia de la nueva constitución de los Miembros de las Juntas Comunales y que las mismas absorberán las actividades desarrolladas por los CGPC sería aconsejable que las observaciones planteadas en el presente informe, sean consideradas por parte de este nuevo organismo. Sería aconsejable para una mejor gestión de la futura Comuna tener en consideración las observaciones enunciadas, principalmente en lo que se refiere a la comunicación tanto con el ciudadano, como a lo que respecta a los órganos centrales de Gobierno.

- Relevamiento y evaluación del ambiente de control.
- Cruzamiento de información.
- Compulsa de informes anteriores de SIGEBA y AGCBA.
- Comprobaciones matemáticas.
- Entrevistas a funcionarios y personal.
- Análisis horizontal y vertical del Presupuesto 2009
- Compulsa de documentación respaldatoria.
- Elaboración de fichas de relevamiento
- Cuestionarios.
- Encuestas.
- Inspecciones oculares.

5.- ACLARACIONES PREVIAS

5.1.- Operativas

Las tareas desarrolladas por el organismo se efectúan en dos sedes, sitas en Av. Cabildo 3067 y en Puente de Bustos sito en la intersección de las calles Jorge Newbery y Crámer de ésta Ciudad Autónoma de Buenos Aires.

Es importante destacar que durante el período objeto de la presente auditoría la sede del CGPC N° 13 se encontró cerrada desde el 1° de marzo de 2009 por obras de remodelación y ampliación. Lo antedicho originó la casi paralización de las actividades de todas las áreas del CGPC.

Una cantidad mínima de personal realizó tareas en el Salón de Usos Múltiples existente bajo el Puente de Bustos, mientras el resto de los empleados desarrolló sus tareas en distintas sedes comunales.

En el mes de agosto se reiniciaron la labores en la sede de Av Cabildo 3067, pero no se habilitaron los sistemas informáticos, motivo por el cual recién a mediados del mes de octubre de 2009 se contó con la infraestructura para el desarrollo normal de las actividades propias del CGPC.

Asimismo, es necesario dejar constancia que el 31 de julio de 2009 se produjo un cambio de Director General de la dependencia objeto del presente informe.

5.2.- Descripción de los objetivos del organismo.

Descripción del Programa año 2009

Jurisdicción 21 - Jefatura de Gabinete de Ministros

Programa: 16 Gestión de los CGP Comunales

Sub - Programa N° 14 - CGP Comunal 13

Unidad Responsable: Centro de Gestión y Participación Comunal N° 13.

DESCRIPCIÓN:

El objetivo de los Centros de Gestión y Participación (CGPC) es acercar el Gobierno de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires a los barrios, a través de una gestión de calidad en cada uno de los CGPCs, para lo cual el programa provee el adecuado suministro de insumos y servicios requeridos para su funcionamiento.

Para el cumplimiento de este objetivo en el año 2009 se desarrollan las siguientes actividades:

- Promover una atención de calidad brindando una mayor eficacia en la prestación de los servicios a los vecinos, siendo los CGPCs los instrumentos de gestión que acercan el Gobierno a la comunidad, a través de: sistema de mesa de entradas, sistema de reclamos y denuncias, suministro de información general y acceso a los programas y servicios descentralizados o desconcentrados.

- Implementar el sistema y las normas pertinentes en procesos de gestión de expedientes, trámites, actuaciones, reclamos y denuncias.

- Detectar demandas de servicios descentralizados y proponer planes de acción.

- Realizar intervenciones de mantenimiento urbano menor.

- Diseñar proyectos de gestión urbanística de acuerdo a necesidades menores del espacio público, proponer su realización y llevar a cabo la dirección de obra en el caso de hacerse efectiva.

- Controlar la gestión en el espacio público promoviendo la interlocución con el vecino. Fomentar el rol proactivo de detención y control de los espacios públicos, dentro del límite geográfico.

- Releva, fiscalizar y cargar en el Sistema de Reclamos la información de los espacios públicos considerando los límites geográficos del CGPC. Informar al ciudadano la resolución de los reclamos realizados en el Espacio Público.

- Desarrollar las actividades socioculturales en cada territorio comunal, revalorizando el patrimonio intangible de cada barrio y procurando la comunión de la tradición con las expresiones artísticas actuales, con el objeto de fortalecer la identidad y el sentido de pertenencia.

- Promocionar el asociativismo ciudadano y de la participación vecinal en los procesos de toma de decisiones favoreciendo un mayor control ciudadano de los asuntos públicos.

5.3 Área geográfica de incumbencia.

El Centro de Gestión y Participación Comunal N° 13, ejerce sus funciones en el espacio geográfico que incluye a los siguientes barrios de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires.

Belgrano, Colegiales y Núñez.

El límite del perímetro que abarca el Centro de Gestión es el siguiente:

Muelle al norte del Aeroparque Jorge Newbery, Av. Costanera Rafael Obligado, La Pampa, Av. Pte. Figueroa Alcorta, Av. Valentín Alsina, Olleros, vías del ex - FF.CC. Gral. Mitre (ramal Tigre), prolongación virtual de Zabala, Zabala, Av. Cabildo, Jorge Newbery, Av. Crámer, Av. Dorrego, Av. Álvarez Thomas, Av. Forest, La Pampa, Rómulo Naón, Av. Monroe, Av. Dr. Ricardo Balbín, Franklin D. Roosevelt, Zapiola, Crisólogo Larralde, Av. Cabildo, Av. Gral. Paz (deslinde Capital-Provincia), prolongación virtual Av. Gral. Paz hasta el mojón A en el Río de la Plata, Río de la Plata.

El mapa del centro de gestión es el siguiente:



5.4 Información sobre el área que abarca el CGPC¹

CONCEPTO	BARRIO			TOTAL
	BELGRANO	COLEGIALES	NUÑEZ	
SUPERFICIE (Km2)	6,80	2,30	4,50	13,60
DENSIDAD (ha/ km2)	17.372,10	22.778,70	10.893,10	51.043,90
POBLACION	126.816,00	52.391,00	49.019,00	228.226,00
MUJERES	70.731,00	29.412,00	26.830,00	126.973,00
VARONES	56.085,00	22.979,00	22.189,00	101.253,00

Fuente: DGESC2001

Surge de la información que antecede que el área total que abarca el CGPC N°13 es de 13.60 km2, la densidad de población representada por habitantes por kilómetros cuadrados es de 51.043, la población total del área es de 228.226 personas, compuestas por 126.973 mujeres y 101.253 hombres

5.5 Presupuesto Aprobado

PRESUPUESTO FINANCIERO

Inciso

Principal

IMPORTE

Gastos en personal

2.748.350

Personal permanente

1.829.400

Asignaciones familiares

24.610

Asistencia social al personal

14.980

Gabinete de autoridades superiores

146.860

Contratos por Tiempo Determinado

732.500

Bienes de consumo

111.801

Productos alimenticios, agropecuarios y forestales

5.256

Productos de papel, cartón e impresos

28.100

Productos de cuero y caucho

135

Productos químicos, combustibles y lubricantes

12.405

Productos de minerales no metálicos

850

Productos metálicos

5.265

Minerales

375

Otros bienes de consumo

59.415

Servicios no personales

343.142

Servicios básicos

140.880

Alquileres y derechos

11.082

Mantenimiento, reparación y limpieza

163.380

Servicios Especializados, Comerciales y Financieros

6.600

¹ La información consta en la pagina Web del Gobierno de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires.

"2011, Buenos Aires Capital Mundial del Libro"

Pasajes, viáticos y movilidad	14.600
Otros servicios	<u>6.600</u>
Bienes de uso	33.000
<u>Maquinaria y equipo</u>	<u>33.000</u>
TOTAL	
3.236.293	

5.6 Presupuesto Físico

Variable o unidad de medida considerada: Personas atendidas en el CGPC

Meta física estimada:

Personas Atendidas: 153.000

5.7 Actividades del Programa:

- Misiones y funciones del Centro de Gestión y Participación Comunal

5.7.1 Misiones de la Dirección General

a) Previstas en el Anexo del Decreto N° 2075/2007

Objetivos

- Coordinar acciones conjuntas con los vecinos y las asociaciones de la zona tendientes al fortalecimiento de la democracia participativa.
- Recibir, diligenciar a las áreas correspondientes y resolver en los casos en que le competa, los reclamos, quejas y denuncias de los vecinos.
- Brindar el apoyo necesario para la prestación de servicios a cargo de otras dependencias en su sede, propendiendo a su optimización y a la unificación de criterios de gestión.

b) Previstas en el Decreto N° 1958/98

- Entender en la administración, distribución y aprovechamiento de los recursos asignados al área.

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

c) Según delegación de facultades por Resolución N° 2/GCABA/SSD/97

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

- Proponer la incorporación de nuevos servicios y la modificación y ampliación de los existentes, atendiendo a criterios de economía de recursos.

d) Misiones y funciones de las Direcciones (según Anexo III del Decreto N° 1958/98)

5.7.2 Dirección de Desarrollo y Mantenimiento Barrial

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

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

5.7.3 Dirección de Desarrollo Socio Cultural

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

- Información y adecuación de los servicios de la Secretaría de Salud a las realidades de los CGP

- Información y adecuación de los servicios de la Secretaría de Educación a las realidades de los CGP
- Información y adecuación de los servicios de la Secretaría de Cultura a las realidades de los CGP
- Otorgamiento de permiso para Ferias Artesanales
- Información y adecuación de los servicios de la Secretaría de Promoción Social a las realidades de los CGP, en particular:
 - Servicio social zonal: urgencias sociales, ayuda al hogar, asistencia y tratamiento.
 - Jardines Maternales-Asistencia al menor y la familia
 - Turismo y recreación infantil
 - Servicios para la juventud. Asistencia Orientación y Participación Juvenil. Programación de los eventos juveniles.
 - Hogares para la tercera edad-Coordinación de la asistencia y de las actividades culturales, turismo, deportes y recreación
 - Promoción del deporte-Uso de Polideportivos- Educación Física y Actividades Deportivas.
 - Padrinazgo

5.7.4 Dirección de Información y Atención a los Vecinos

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

- Atención General al público y recepción y derivación de reclamos.
- Mesa General de Entradas, Salidas y Archivo conexión de los Centros de Gestión y Participación al Sistema "SUME" para el seguimiento de actuaciones.
- Difusión a través de la Radio del Gobierno.
- Renovación de licencias de conducir
- Inspecciones polivalentes

- Justicia de faltas
- Higiene mortuoria-renovación de nichos
- Registro Civil
- Rentas y Empadronamiento Inmobiliario. Ampliar los servicios de las delegaciones en los Centros de Gestión y Participación en forma completa.
- Tarjetas azules de estacionamiento Medido para el estacionamiento de los vehículos de los usuarios que concurren al Centro de Gestión y Participación
- Tesorería
- Defensa del Consumidor
- Asistencia Jurídica Gratuita
- Mediación Comunitaria.

Misiones y funciones actuales de las direcciones con sus respectivos departamentos

5.8 Responsabilidades de las Direcciones y Misiones y Funciones de las áreas que las conforman

5.8.1 Dirección de Desarrollo y Mantenimiento Barrial

Los niveles primarios son: Dirección; Departamento Inspecciones y Departamento Habilitaciones, Permisos y Fiscalización de Obras.

Las funciones del Director del área son.

- Organizar y supervisar las tareas de los Departamentos de Habilitaciones e Inspecciones.
- Planificar las tareas de la Dirección, en base al análisis de la información elevada por los Departamentos a su cargo.
- Diseñar los procedimientos para la implementación de los acuerdos de gestión para la descentralización de servicios.
- Mantener las relaciones institucionales con las áreas centrales del Gobierno de la Ciudad vinculadas a los temas de su competencia y con las empresas prestadoras de servicios públicos.
- Realizar obras públicas de pequeña escala y alcance local, y de mantenimiento urbano, de acuerdo a las competencias que se definan en el proceso de descentralización.

Las funciones del Departamento Inspecciones son.

- Realizar el control de habilitaciones, higiene, seguridad, bromatología y publicidad en locales y vía pública.
- Controlar la ocupación de la vía pública y la venta ambulante.
- Controlar humos, ruidos, olores de fuentes fijas y móviles.
- Organizar las inspecciones de manera de cubrir adecuadamente las demandas de los vecinos.
- Programar las inspecciones de rutina cubriendo el área geográfica del Cgpc13.
- Mantener una relación permanente con las áreas centrales del GCBA que se relacionan con las actividades de control que debe realizar.

Las funciones específicas del Departamento de Habilitaciones, Permisos y Fiscalización de Obras son:

- Brindar asesoramiento sobre habilitaciones a los vecinos del ámbito del cgpc13.
- Coordinar acciones con las áreas centrales del GCBA relacionadas con la Habilitación y Fiscalización de Obras.
- Realizar el control de las obras.
- Relación permanente con las áreas del Gobierno relacionadas con el tema.
- Manejo de Código de Edificación y Planeamiento y toma de decisiones en un marco altamente pautado por la normativa.

Tareas que se ejercieron durante el año 2009 en la Dirección de Desarrollo y Mantenimiento Barrial:

- Relevamientos relacionados a comercios y ocupación de vía pública, situaciones de conflicto en la misma como ser baches, cordones, calzadas, cartelerías, entre otros. Verificaciones que se realizaron tanto por Reclamos ingresados al sistema SUACI, como por oficio.
- Atención y Asesoramiento al Público sobre temas inherentes a Códigos de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires (Edificación, Planeamiento, Habilitaciones y Verificaciones), y a la gestión del Gobierno de la Ciudad.
- Asesoramiento en temas de Medianería
- Gestiones con otras reparticiones centrales del Gobierno de la Ciudad a los fines de trabajar en conjunto con el vecino

- Desarrollo de proyectos relacionados con el Ordenamiento del Espacio Público.
- Verificación desde la Vía Pública del cumplimiento de la normativa vigente de Obras Particulares, Obras Públicas, empresa de servicio e infraestructura.-
- Supervisión en Vía Pública de las cuadrillas de Mantenimiento Urbano Menor pertenecientes al CGPC 13.-
- Al contarse con personal específico para la verificación de todo lo relacionado con las Direcciones Generales de Espacios Verdes y Arbolado, se ejecutan acciones diversas con las mencionadas áreas

5.8.2 Dirección de Desarrollo-Sociocultural

Misiones y Funciones

Jefatura del Departamento Cultural y Educativo

(Selección de Personal para los CGP. Prueba Piloto .Nov. 1998-GCBA)

Misiones:

Dentro de las responsabilidades de la Dirección de Desarrollo Socio Cultural, las correspondientes al Departamento Cultural y Educativo son las siguientes:

- Informar y orientar a los vecinos acerca de las actividades correspondientes a las áreas de Educación y Cultura.
- Identificar las necesidades específicas del barrio en temas vinculados al desarrollo de la cultura y la educación.
- Participar en la organización de las actividades culturales que se realizan en el área central cuando las mismas se relacionan con necesidades específicas del barrio.
- Evaluar las actividades artesanales que se presentan solicitando permiso para las ferias artesanales.

Funciones:

- Relevar las necesidades del barrio y colaborar con el Director en el desarrollo de proyectos específicos que respondan a las mismas.
- Articular sus acciones con las de las áreas centrales relacionadas con educación y cultura.
- Consolidar a nivel de su territorio la información sobre educación y cultura proveniente de las áreas centrales.
- Coordinar con el Departamento de Acción y Comunitaria el establecimiento de relaciones institucionales con entidades de bien público para desarrollar acciones culturales y educativas en conjunto.

Jefatura del Departamento de Acción Social y Comunitaria (Selección de Personal para los CGP. Prueba Piloto Nov.1998-GCBA)

Misiones:

Dentro de las responsabilidades de la Dirección de Desarrollo Socio Cultural, las correspondientes al Departamento Acción Social y Comunitaria son las siguientes:

- Organizar el registro de entidades no gubernamentales del territorio Correspondientes al CGPC.
- Establecer relaciones institucionales con las Organizaciones No Gubernamentales en el territorio.
- Informar y orientar a los vecinos acerca de las actividades correspondientes a las áreas de Salud y Promoción Social.
- Identificar necesidades de promoción social articulando las acciones a desarrollar con el Servicio Social Zonal.

Funciones:

- Articular las acciones del Servicio Social Zonal con las de la Secretaría de Promoción Social.
- Relevar las necesidades del territorio del CGPC en relación a cuestiones de salud y acción social.

- Colaborar con el Director en el desarrollo de proyectos específicos que respondan a las necesidades del territorio del CGPC.
- Mantener información actualizada sobre la situación social del territorio del CGPC.
- Identificar proyectos específicos a desarrollar con entidades de bien público en el ámbito de su territorio.
- Organizar y mantener actualizar la base de datos de las organizaciones no gubernamentales del territorio correspondiente al CGPC.

A partir de enero 2008 la Dirección compuesta para un Director; dos jefaturas y entre 6 y 8 colaboradores con una agenda de 12 proyectos comunitarios en ejecución sostenidos a lo largo de 9 años comenzó a sufrir el retiro del personal y disminución de las actividades, contando al día de hoy con sólo 3 integrantes: el Director y la Jefa del Departamento Social y Comunitario y un colaborador.

A esta situación se sumó que desde abril a agosto de 2009 el edificio estuvo en reformas y el Director General reubicó sólo a la Dirección de Desarrollo Sociocultural en oficinas del microcentro fuera del territorio de trabajo a pesar de tener la oferta de espacios de trabajos por parte de las instituciones del barrio.

Recientemente el actual Director General ha considerado la necesidad de reconvocar personal a fin de recomponer la situación de la Dirección de Desarrollo Sociocultural previa al desmantelamiento posibilitando una optimización de recursos y actividades.

Responsabilidades asumidas a lo largo de la gestión por cada cargo.

Director de Desarrollo Sociocultural

- Organización del registro de instituciones de los barrios de Núñez, Belgrano y Colegiales.
- Se establecen relaciones con las instituciones gubernamentales, no gubernamentales privadas y comunitarias de los barrios que conforman la comuna.
- Se propician y fomentan la formación de redes temáticas para fortalecer el nivel de coordinación horizontal en el territorio del CGPC.
- Se fomenta la identidad territorial del barrio, a través de la participación de vecinos e instituciones, en las actividades del CGPC.

- Organización de un sistema de información a los vecinos, de las actividades correspondientes a:
- Las áreas del GCBA, como ser: salud, educación, cultura, deportes, desarrollo social, turismo, discapacidad, desarrollo económico, consejo de los niños, desarrollo urbano.
- Defensoría del Pueblo. Ente de Control de Servicios Públicos. Ministerio Público Fiscal.
- Instituciones del área correspondiente al CGPC como así también de barrios aledaños y de la ciudad en general.
- Participación en la organización de las actividades que realizan las áreas centrales del gobierno, cuando las mismas se relacionan con las necesidades específicas del barrio.
- Elaboración de diagnósticos territoriales que releven las necesidades socio culturales de la comuna.
- Coordinación, supervisión y evaluación de las tareas realizadas por los dos departamentos y los colaboradores de la dirección.

Jefe de Departamento de Acción Social y Comunitaria

- Información y orientación a los vecinos acerca de las actividades correspondientes a las áreas de salud, promoción Social, talleres culturales y educación formal y no formal y discapacidad.
- Colaboración con el Director en el desarrollo de proyectos específicos que respondan a las necesidades sociales del territorio del CGPC.
- Actualización de los datos sobre la situación social del territorio del CGPC.
- Puesta en marcha y actualización de una base de datos de las organizaciones no gubernamentales y dependencias gubernamentales, del territorio correspondiente al CGPC.
- Planificación y Ejecución de actividades y proyectos con las áreas sociales desconcentradas en el CGPC.
- Colaboración en la difusión de actividades organizadas desde la dirección general del CGPC.
- Colaboración en la difusión y ejecución de actividades pertenecientes a otros ministerios.

- Estudio y reelevamiento de zona de los barrios que conforman el área del CGPC 13.
- Colaboración en el desarrollo de las actividades relativas a presupuesto participativo y consejo comunal.
- Participación en la Red de instituciones sociales de los barrios que comprende el CGPC.
- Visita y reelevamiento de las instituciones correspondientes a la comuna.
- Participación en el festejo del aniversario de los barrios.
- Organización de actividades vinculadas a la identidad del barrio.

Jefe de Departamento Cultura y Educación

- Información y orientación a los vecinos respecto de las actividades de las áreas de educación y cultura.
- Armado, seguimiento y actualización de la base de datos de las áreas de educación y cultura, reconociendo los establecimientos de la zona.
- Identificación de las problemáticas de cultura y educación a fin de arribar a un diagnóstico.
- Relevar las necesidades del barrio y colaborar con el director en la implementación de proyectos específicos que respondan a necesidades.
- Participación en la organización de las actividades culturales que se realizan por el área central, cuando las mismas se relacionan con las necesidades específicas del barrio.
- Colaborar en la currícula educativa planteada por los establecimientos de la zona, a través de actividades barriales.
- Poner en valor instituciones educativas a través de distintas actividades barriales.
- Puesta en valor de instituciones y patrimonio histórico de la zona.
- Realización de eventos culturales y educativos representativos del barrio.

5.8.3 Dirección de Información y Atención al Público

- Asistir a las autoridades del CGPC en todo lo relacionado con la atención del vecino y el mejoramiento continuo de esta tarea.
- Administrar la base de datos informatizada de los reclamos vecinales a través del SUACI, constituyéndose en administrador local de dicho sistema y de la futura utilización de las Comunicaciones Oficiales y la caratulación de expedientes en esta jurisdicción.
- Planificar y supervisar la tarea del Departamento Coordinación de Servicios Desconcentrados a efectos de controlar la calidad de las prestaciones que se implementan a través de Rentas, Registro Civil, Infracciones- Controladores de Faltas, Renovación de Licencias de Conducir, etc. Actualizar diariamente la información proveniente de los mencionados servicios desconcentrados.
- Planificar y supervisar la tarea del Departamento Ventanilla Única a los fines de posibilitar la óptima atención de público para obtención de turnos e inscripciones a programas organizados por las áreas centrales del GCBA. Organizar el puesto de informes del CGPC y el Sector de Reincidencias-Antecedentes Penales en tarea conjunta con el Ministerio de Justicia de la Nación.
- Organizar la Mesa de Entradas y Salidas del Centro controlando el correcto trámite de actuaciones generadas y recibidas y el despacho de las mismas a través del SADE.

Departamento Ventanilla Única

- Recepción de denuncias y reclamos
- Mesa de Entrada, Salida y Archivo interna y externa
- Administración del SUME y SADE
- SUACI
- Cédulas de notificación y citación
- Correo- Despacho
- Archivo del CGP
- Correo electrónico del CGP
- Seguimiento de la demanda (de reclamos y actuaciones)
- Orientación e informes

Departamento Coordinación de Servicios Desconcentrados

- Control de la calidad de la gestión de los servicios desconcentrados
- Participar en la distribución de los espacios físicos destinados a los servicios
- Coordinar los servicios desconcentrados
- Proponer nuevos servicios de acuerdo con las necesidades locales

- Optimizar la resolución de trámites en el CGP
- Libro de quejas y buzón de sugerencias
- Coordinación del Sistema de Turnos
- Comunicación interna entre los Servicios Desconcentrados y entre éstos y el CGPC.

5.8.4 Departamento de Administración General:

Misiones y funciones

Manejo de fondos. Sobre todos los fondos con cargo de rendir cuenta documentada de su inversión (Caja Chica, Movilidad, etc.) en forma conjunta con la Dirección General del CGPC en su carácter de Responsables de Fondos con registración de firmas en banco y Tesorería General. Conciliación y control de la cuenta corriente y realización de las respectivas rendiciones. Registración en libros rubricados para cada ítem. Mantenimiento en archivo, durante los plazos preestablecidos s./ normativa, de los respectivos comprobantes o sus duplicados.

Personal y recursos humanos. Control de asistencia, parte diario del personal, licencias ordinarias y especiales de todo tipo, licencias médicas, licencias y denuncias por accidentes del trabajo, justificaciones, altas y bajas, transferencias, comisiones y adscripciones, certificaciones de servicios, mantenimiento actualizado de los legajos del personal del CGP13, gestión de todo tipo de trámite relacionado al personal, envío a la Secretaria De RRHH de la información mensual pertinente, con dependencia funcional de la misma. Certificación de Recibos de Haberes del personal del CGPC13 mediante firma del Jefe de Administración General debidamente registrada. Control y registración de horas suplementarias para francos compensatorios. Notificaciones al personal por incumplimiento de obligaciones. Mantenimiento en archivo, durante los plazos preestablecidos s./ normativa, de los respectivos comprobantes o sus duplicados. En el caso de las "probation", control y asignación de tareas comunitarias, información y certificaciones a los Juzgados y Patronato de Liberados. Control de asistencia personal D:G. Infracciones, D.G. Defensa y Protección al Consumidor, D.G. Mediación Comunitaria. Verificación y Servicio Empresa de Limpieza

Patrimonio. Confección del inventario anual, relevamiento de los bienes entregados en cada área, sectorización. Información a Contaduría General de Altas y Bajas mensuales de bienes, resumen al cierre de ejercicio. Control de rodados, asistencia a la Procuración General en caso de así corresponder. Envío de correspondencia por correo oficial.

Rutinas: Control de espacios físicos. Responsabilidad y control de servicios (telefonía, energía eléctrica, aguas corrientes). Detección de necesidades y solicitudes de mantenimiento técnico (telefonía, informática,

instalaciones, etc.). Notificaciones al personal de publicaciones en el B.O. a su mantenimiento, notificación mensual a la Dirección de Material Rodante.

Despacho: el inherente al sector administrativo relacionado a las funciones descriptas. Seguimiento del despacho del área. Contestación de oficios judiciales y remisión

5.9 Servicios y Trámites que presta el Centro de Gestión y Participación Comunal N° 13²

A. Servicios

1. Desarrollo Social

a.- Defensoría de Niños, Niñas y Adolescentes:

Consiste en un espacio de consulta para niños, adolescentes y su familia, trabajando en la protección y promoción de sus derechos.

b.- Dirección General de la Mujer:

Se brinda orientación sobre los derechos de la mujer, se coordinan programas de asistencia, salud sexual y reproductiva, asesoramiento en problemas de violencia y maltrato. Se da asesoramiento y derivación acerca de capacitación laboral, cursos y talleres.

c.- Programa Proteger.

Centro de atención y orientación para personas mayores víctimas de maltrato. Asimismo contempla acciones dirigidas hacia personas mayores, su familia y entorno.

d.- Servicio Social Zonal.

Realiza orientación, intervención profesional y articulación con otros programas para aquellas personas que en situación de vulnerabilidad social, requiera la ayuda a través de los recursos de Ministerio de Desarrollo Social.

2. Información General

a.- Dirección de Información y Atención al Ciudadano.

Se brinda información necesaria para acceder a los distintos servicios y actividades que brinda el Gobierno de la Ciudad, instituciones y organismos de la

² Información que surge de la página Web del Gobierno de la CABA.

zona. Asimismo pueden efectuarse reclamos relacionados con los espacios públicos.

Se otorgan turnos para el Registro Civil, para la renovación de Licencias de Conducir (particulares) y para Controladores de faltas de tránsito.

b.- Más información.: sistema de la línea 147

3. Educación

a.- Adultos 2000

Se ofrece la oportunidad de obtener el título de Bachiller, a los adultos que retoman sus estudios, mediante técnicas de educación a distancia.

4. Gestión Urbanística.

a.- Dirección de Gestión Urbanística

Asesoramiento sobre Códigos de Planeamiento Urbano, Edificación y Medianería. Verificaciones.

5. Mediación.

a.- Mediación Comunitaria

Se dispone de un mediador profesional para encontrar vías de solución a conflictos vecinales.

6. Participación Ciudadana.

a.- Dirección de Participación Ciudadana.

Proyectos sociales, educativos y culturales. Talleres gratuitos. Salón de Exposiciones abiertos a los vecinos. Stand de microemprendimientos. Coordinación de redes institucionales para la elaboración de proyectos barriales.

7. Seguridad

a.- Plan de prevención del Delito.

Mediante la realización de asambleas vecinales convocadas por los coordinadores del plan se realizan gestiones para lograr mayor presencia policial en las zonas de conflicto. Se trabaja con escuelas y comerciantes de la zona en la conformación de senderos seguros y con adultos mayores para dotarlos de las herramientas para no ser víctima de delitos.

8. Trabajo

a.- OIL Oficiaria de Intermediación Laboral.

Inscripción en Programas de Empleo. Intermediación Laboral entre oferta y demanda de empleo. Atención a beneficiarios del programa Jefes y Jefas de Hogar y población desocupada. Derivaciones a cursos de formación profesional y capacitación laboral.

B.- Trámites

1. Defensa del Consumidor.

a.- Dirección General de Defensa y protección al Consumidor.

Se brinda un servicio gratuito de resolución de conflicto. Se puede denunciar : incumplimiento de contratos o servicios; productos fallados o defectuosos, incumplimiento de garantías, publicidad engañosa, diferencia de precio entre la góndola y la caja.

2. Infracciones

a.- Dirección General de Administración de Infracciones.

Pago voluntario, cambio de titularidad y actualización de padrones. Libre Deuda.

b.- Servicio de multas por controlador.

Se cuestiona la validez infracciones por tránsito con controlador de faltas.

3. Licencias.

a.- Charlas para renovación de licencias de conducir

Charlas obligatorias para renovación de registro de conducción (particulares).

b.- Dirección General de Licencias

Renovación de licencias para conducir (particulares)

4. Registro Civil

a.- Registro del Estado Civil y Capacidad de las Personas.

Se efectúan los siguientes trámites: identificación, inscripción de nacimiento, informaciones sumarias, expedición de partidas y matrimonio.

5. Registro de Reincidencias

a.- Se gestionan los certificados de buena conducta para argentinos y extranjeros con domicilio en la CABA y Gran Buenos Aires.

6. Rentas

a.- Dirección General de Rentas

Impuesto sobre los Ingresos Brutos: inscripción, bajas y recepción de DDJJ. Patentes, ABL: emisión de boletas y estado de deuda. Planes de Pagos. Exención de pago para jubilados y personas con necesidades especiales. Cambio de Titularidad y domicilio. Anuncio Publicitario: emisión de boletas y Planes de Pagos. Asesoramiento y orientación sobre trámites impositivos de GCBA.

Régimen simplificado, Régimen General, Clave Ciudad, Imputaciones, Reintegros, Altas y bajas automotor.

7. Tarifa Social

a.- Tarifa Social Aysa

Recepción del trámite de descuento, para jubilados y vecinos de escasos recursos.

8. Tesorería.

a.- Tesorería: timbrado de infracciones. Plan de pago de infracciones. Pliegos. Oficios Judiciales. Libretas de Casamiento, Licencia de Conducir, Permiso de Viajes, Partidas y Certificación de Firmas.

5.10 Marco Normativo

- **Constitución Ciudad Autónoma de Buenos Aires.** La C.T. Decimoséptima dispone que la primera elección de los miembros de la Junta Comunal debe tener lugar en un plazo no menor de cuatro años ni mayor de cinco años contados desde la sanción de la misma. Hasta entonces el P.E. adoptará

medidas que faciliten la participación social y comunitaria en el proceso de descentralización.

- **Decreto N° 213-GCBA-96** del 18 de septiembre de 1996 (BO 39). Crea la Subsecretaría de Descentralización dependiente de la Vicejefatura de Gobierno. Aprueba su estructura organizativa, objetivos y acciones. Le transfiere todo el personal, patrimonio, presupuesto y responsabilidades de las Direcciones Generales Desregulación y de Relaciones con la Comunidad, con excepción de los Ex –Departamentos Lealtad Comercial y Legal.

- **Decreto N° 483-GCBA-96** del 4 de noviembre de 1996 (BO 86). Modifica el Dec. 213-GCBA-96 en cuanto a que los CGP tendrán rango de Dirección General, con el mismo nivel retributivo. Modifica la denominación de la Dirección General Descentralización Administrativa por la de Descentralización. Establece que los CGP tendrán dependencia funcional de la DG Descentralización y Administrativa de la Dirección General Relaciones con la Comunidad.

- **Resolución N° 2-SSD-97** del 13 de febrero de 1997 (BO 142). Delega en los Directores General de los CGP funciones específicas. Los Directores Generales de los Centros llevaran a cabo las actividades y proyectos que les encomiende la Subsecretaría a través de la Dirección General de Descentralización presentando informes de gestión periódicos.

- **Decreto N° 1958-GCBA-98** del 24 de septiembre de 1998 (BO 549). Establece los servicios de gestión desconcentrada que deberán prestar los CGP. Aprueba la estructura organizativa de los mismos y establece responsabilidades primarias y esquemas de acciones del CGP 3, 7 y 13. Aprueba las acciones del Cuerpo de Delegados Comunales. Establece obligación llevar registro de entidades y asociaciones sin fines de lucro. Indica que los CGP instrumentarán un Sistema de "Ventanilla Única" de atención al público que será desarrollado por la Subsecretaría de Descentralización juntamente con las áreas centrales. Indica que en cada CGP funcionará una unidad polivalente encargada de ejercer el poder policía local.

- **Resolución N° 1-SSD-SSG-99** del 29 de enero de 1999 (BO 631). Instrumenta el Sistema de "Ventanilla Única". Describe el conjunto de trámites que en una primera etapa se recibirán en el Sistema e indica el procedimiento a utilizar.

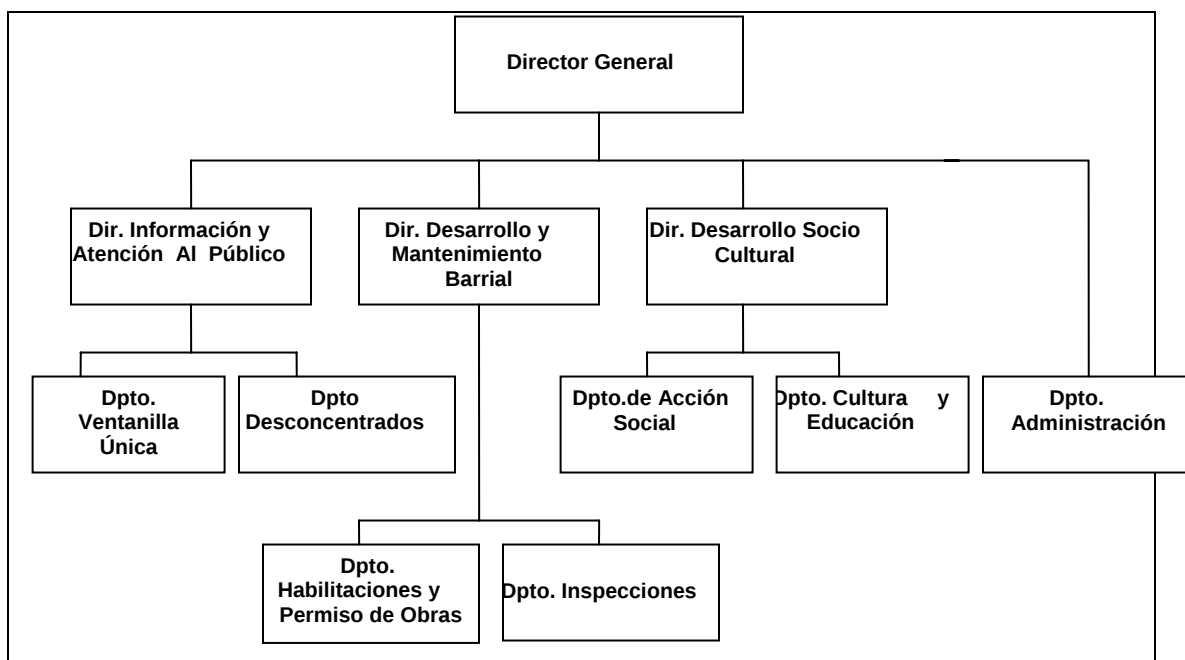
- **Resolución N° 2-SSRyAT-SSD-99** del 10 de noviembre de 1998 (BO 651). Establece que el sistema de Ventanilla Única funcionará en los CGP como oficina de información, atención al público, recepción y respuesta a los trámites y actuaciones iniciados en los mismos, comenzando a funcionar en forma experimental en el CGP N° 13, a partir del 23-11-98, ampliándose posteriormente a otros CGP, como experiencia piloto.

- **Decreto N° 2.237-GCBA-99** del 23 de noviembre de 1999 (BO 834).
Extiende a los F/N Direcciones Generales de los CGP 1, 2N, 2S, 4, 5, 6, 8, 9, 10, 11, 12, 14E y 14 O, la estructura organizativa aprobada por el Decreto 1.958-GCBA-98.
- **Resolución N° 2-SSRyAT-SSD- 00** del 9 de febrero de 2000 (BO 891).
Establece la puesta en marcha del Centro Único de Atención Telefónica cuyo objetivo es recibir reclamos, denuncias y brindar orientación sobre todo tipo de trámites que se efectúan ante el GCBA, bajo la supervisión de la Subsecretaría de Descentralización a través de la Dirección General Descentralización.
- **Decreto N° 1015-GCBA-00** del 07 de julio de 2000 (BO 987). Dispone que el poder de Policía que detentan la DGVH, la DGCCA y DGFOyC será ejercido en el ámbito local por la unidades polivalentes de cada CGP.
- **Resolución N° 158-SPS-SSD-01** del 29 de junio de 2001 (BO 1223).
Constituye los Servicios Sociales Zonales en los CGP e indica sus funciones. Dispone que el Director General Servicios Sociales Zonales coordinará con los Directores Generales de los CGP las tareas a llevar a cabo en el ámbito territorial de acuerdo con las políticas generales que fije la Secretaría de Promoción Social.
- **Resolución N° 182- SJyS y SD- 2001** del 19 de septiembre de 2001.
Apruébense procedimientos relacionados con la implementación del programa de mediación comunitaria. Se seleccionarán mediadores comunitarios que realizarán sus trabajos en los CGP. Destacará en cada CGP un empleado administrativo para recibir las consultas y solicitudes de mediación.
- **Decreto N° 613/GCBA/05** del 5 de mayo de 2005 (BO 2190). Asigna función crítica alta a los organismos fuera de nivel Centros de Gestión y Participación, dependientes de la Secretaria de Descentralización y Participación Ciudadana
- **Ley N° 1777** del 1 de septiembre de 2005 (BO 2292). Ley Orgánica de Comunas.
- **Ley N° 2034** del 13 de julio de 2006 (BO 2516). Ordena la entrega de ejemplares de la ley 1777 (Ley de Comunas) a través de las escuelas dependientes del Ministerio de Educación de la Ciudad.
- **Decreto N° 816/GCABA/06** del 3 de julio de 2006 (BO 2475). – Crea en el ámbito del Ministerio de Gestión Pública y Descentralización, como Organismos Fuera de Nivel (F/N) y bajo su dependencia, quince (15) Centros de Gestión y Participación Comunal.
- **Comunicado y aviso N° 345/DGTALGPYD/06** del 9 de agosto de 2006.
Establece los límites geográficos para los Centros de Gestión y Participación

Comunal de acuerdo a la delimitación de las futuras comunas creadas por ley N° 1777.

- **Decreto N 2075/2007: estructura orgánica del Gobierno de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires.**

5.11.- Estructura Organizativa.



5.12 Presupuesto

De acuerdo a la información surgida en el Sigaf (Sistema Integral de Gestión Administrativa y Financiera), el gasto ejecutado en el año 2009 fue de

\$ 2.846.356, correspondiendo a gastos corrientes a la suma de \$ 2.840.203 (99.78%), en tanto el gasto de capital fue de \$ 6.153.- (0.22%).

Del análisis de los Gastos Corrientes, se observa que el 87.04% de dichos gastos se realizaron en el inciso 1 y el 11.72% en el inciso 3.

En relación a los Gastos de Capital los mismos ascendieron a \$ 6.153 correspondientes al inciso 4).

En el siguiente cuadro se observa la ejecución presupuestaria por trimestre, determinándose que en el 1er trimestre se ejecutó el 20,31%, en el 2do el 26.10%, en el 3ro. el 24.45% y en el último trimestre el 29.13%.-

JURISDICCIÓN: 21 JEFATURA DE GABINETE DE MINISTROS
UNIDAD EJECUTORA: 8189 CENTRO DE GESTIÓN Y PARTICIPACIÓN
 COMUNAL N° 13
PROGRAMA: 16 GESTIÓN DE LOS CGP COMUNALES
SUBPROGRAMA: 14 CGP COMUNAL 13
EJECUCIÓN FINANCIERA

Concepto	Ejecución 1° Trimestre	Ejecución 2° Trimestre	Ejecución 3° Trimestre	Ejecución 4° Trimestre	Total Ejecución
21- Gastos corrientes	577.695	742.250	690.985	829.273	2.840.203
Inciso 1	522.514	682.196	584.286	683.026	2.472.022
Inciso 2	7.271	4.343	9.654	13.954	35.222
Inciso 3	47.910	55.711	97.045	132.293	332.959
22 - Gastos de Capital	535	738	4.880	0	6.153
Inciso 4	535	738	4.880	0	6.153
Total Programa	578.230	742.988	695.865	829.273	2.846.356

Fuente: Sigaf

Metas Físicas

De la información recabada por el Sigaf, se determina que en el año 2009, se programó la atención de 153.000 personas, siendo atendidas 146.681. Surge de esta manera que no se atendieron 6.319 personas de las programadas, representando 4.13% del total.

Del cuadro subsiguiente surge de un análisis trimestral que en el 2do trimestre se atendió un 8.27% menos de lo previsto (representado 3.309 personas), mientras que en el 4to, se atendió un 1% más de lo previsto.

Meta o Producto en Proceso:		1043 - PERSONA ATENDIDA EN CGP		
Unidad de Medida:		PERSONA ATENDIDA		
Trimestre	Programado	Ejecutado	Variación	%
1°	30.000	28.204	-1.796	-5,99
2°	40.000	36.691	-3.309	-8,27
3°	43.000	41.386	-1.614	-3,75
4°	40.000	40.400	400	1,00
Total	153.000	146.681	-6.319	-4,13

Fuente: Sigaf

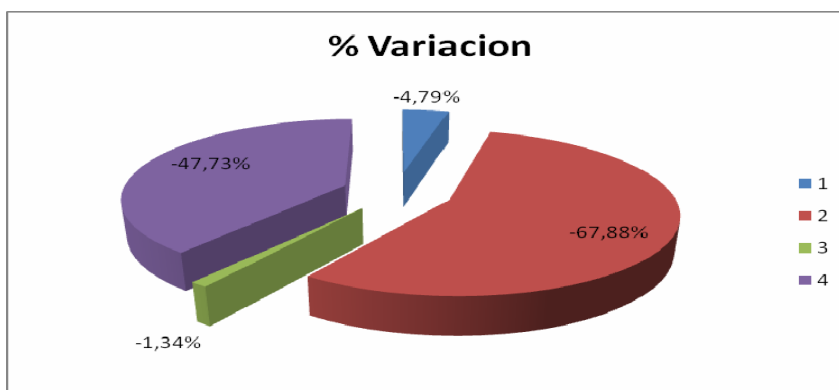
Presupuesto Sancionado-Vigente

El total del presupuesto sancionado para el año 2009 fue de \$ 3.236.293.-, resultando el presupuesto vigente de \$ 3.008.524.- producto de las modificaciones de \$ 227.769 (-7.04%).

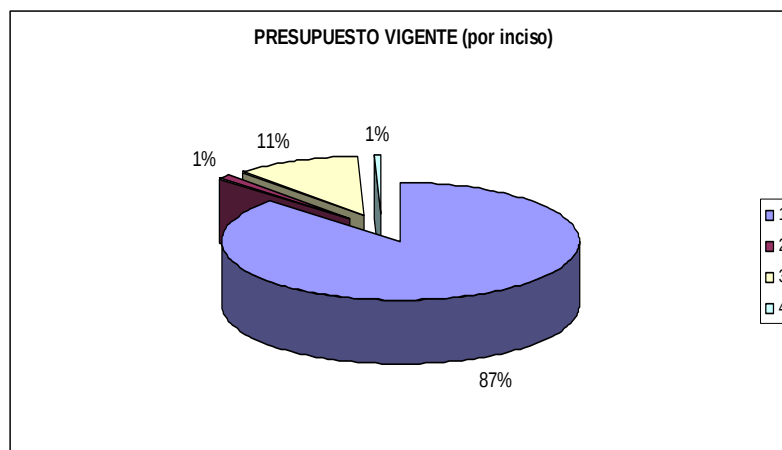
Del análisis por inciso: el inciso 1) sufrió una disminución del 4.79% que representan \$ 131.544.-, el inciso 2) tuvo una disminución de \$ 75.890.- que constituye el 67.88% del valor original, el inciso 3) disminuyó el 1.34% que equivalen a \$ 4.584.- y por último el inciso 4) con un 47.73% de reducción equivalente a \$ 15.751.-

INCISO	Sanción	Vigente	Modificación	% Variación
1	2.748.350	2.616.806	-131.544	-4,79%
2	111.801	35.911	-75.890	-67,88%
3	343.142	338.558	-4.584	-1,34%
4	33.000	17.249	-15.751	-47,73%
Total	3.236.293	3.008.524	-227.769	-7,04%

Fuente: Ogep



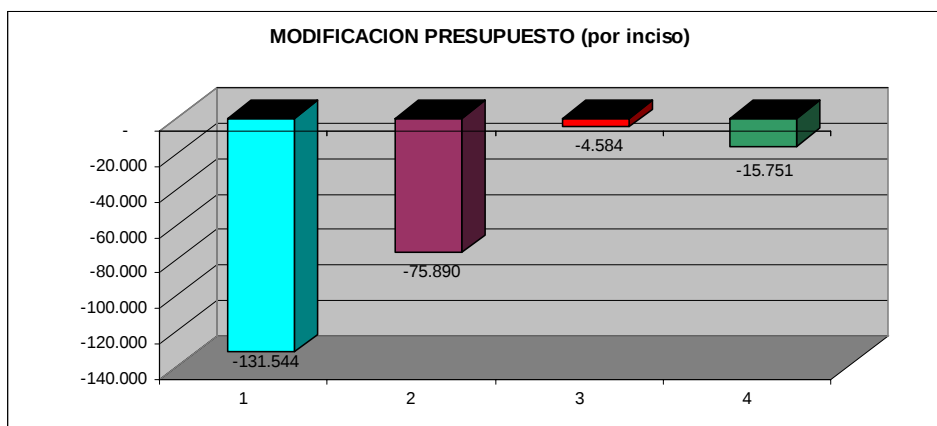
En el cuadro que se expone a continuación, se observa la composición por inciso del presupuesto vigente:



Fuente: Ogepu

"2011, Buenos Aires Capital Mundial del Libro"

Las modificaciones presupuestarias expuestas en párrafos anteriores, están representadas en el gráfico subsiguiente:



Fuente: Ogepu

El presupuesto sancionado, se distribuye por inciso y partidas de la siguiente manera:

Jur	Sjur	Ent	UE	Prog	Spr	Pry	Act	Ob	Inc	Descripción	Importe
Centro De Gestión y Participación Comunal Nro. 13											3.236.293
21	0	0	8189	16	14	0	1			Conducción	1.104.040
21	0	0	8189	16	14	0	1	0	1	Gastos En Personal	1.080.440
21	0	0	8189	16	14	0	1	0	2	Bienes De Consumo	8.800
21	0	0	8189	16	14	0	1	0	3	Servicios No Personales	8.200
21	0	0	8189	16	14	0	1	0	4	Bienes De Uso	6.600
21	0	0	8189	16	14	0	3			Mantenimiento Barrial	531.210
21	0	0	8189	16	14	0	3	0	1	Gastos En Personal	507.610
21	0	0	8189	16	14	0	3	0	2	Bienes De Consumo	8.800
21	0	0	8189	16	14	0	3	0	3	Servicios No Personales	8.200
21	0	0	8189	16	14	0	3	0	4	Bienes De Uso	6.600
21	0	0	8189	16	14	0	4			Identidad Barrial	81.530
21	0	0	8189	16	14	0	4	0	1	Gastos En Personal	57.930
21	0	0	8189	16	14	0	4	0	2	Bienes De Consumo	8.800
21	0	0	8189	16	14	0	4	0	3	Servicios No Personales	8.200
21	0	0	8189	16	14	0	4	0	4	Bienes De Uso	6.600
21	0	0	8189	16	14	0	12			Atención Al Vecino	933.013
21	0	0	8189	16	14	0	12	0	1	Gastos En Personal	539.470
21	0	0	8189	16	14	0	12	0	2	Bienes De Consumo	76.601
21	0	0	8189	16	14	0	12	0	3	Servicios No Personales	310.342
21	0	0	8189	16	14	0	12	0	4	Bienes De Uso	6.600
21	0	0	8189	16	14	0	15			Participación Ciudadana	586.500
21	0	0	8189	16	14	0	15	0	1	Gastos En Personal	562.900
21	0	0	8189	16	14	0	15	0	2	Bienes De Consumo	8.800
21	0	0	8189	16	14	0	15	0	3	Servicios No Personales	8.200
21	0	0	8189	16	14	0	15	0	4	Bienes De Uso	6.600

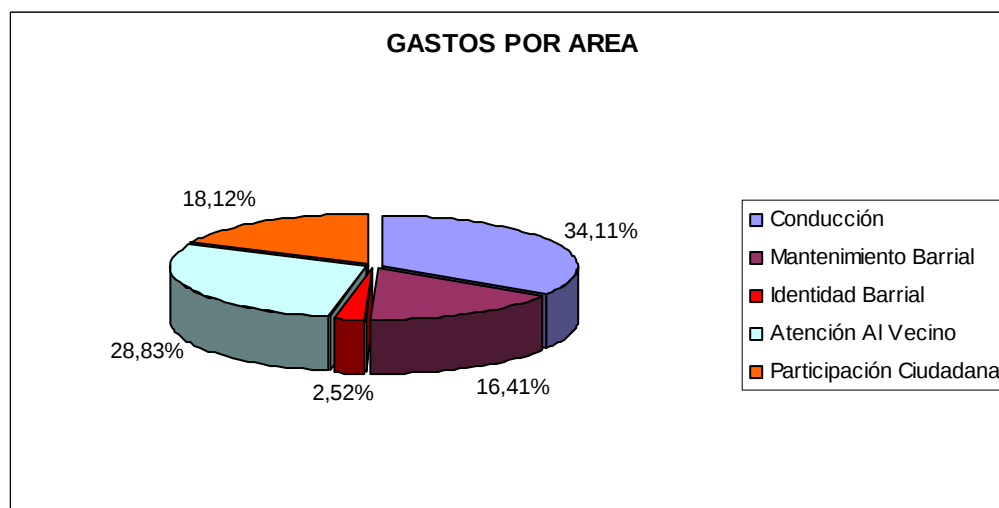
"2011, Buenos Aires Capital Mundial del Libro"

Se observa que el programa bajo análisis se compone de 5 actividades: 1) Conducción, 2) Mantenimiento Barrial, 3) Identidad Barrial, 4) Atención al Vecino y 5) Participación Ciudadana.

La distribución del crédito presupuestario por actividad fue de \$ 1.104.040, \$ 531.210, \$ 81.530, \$ 933.013 y \$ 586.500.- respectivamente.

DESCRIPCION	IMPORTE	%
Conducción	1.104.040	34,11%
Mantenimiento Barrial	531.210	16,41%
Identidad Barrial	81.530	2,52%
Atención Al Vecino	933.013	28,83%
Participación Ciudadana	586.500	18,12%
TOTAL	3.236.293	100,00%

En el gráfico siguiente se observa la composición porcentual por actividades programáticas.



Comparación Presupuestaria 2008-2009

De la información del presupuesto devengado se elaboró una comparación de los años 2008 y 2009 a nivel total y por inciso.

INCISO	Devengado	
	2008	2009
1	113.734	2.472.022
2	57.173	35.222
3	246.950	332.959
4	2.019	6.153
total	419.876	2.846.356

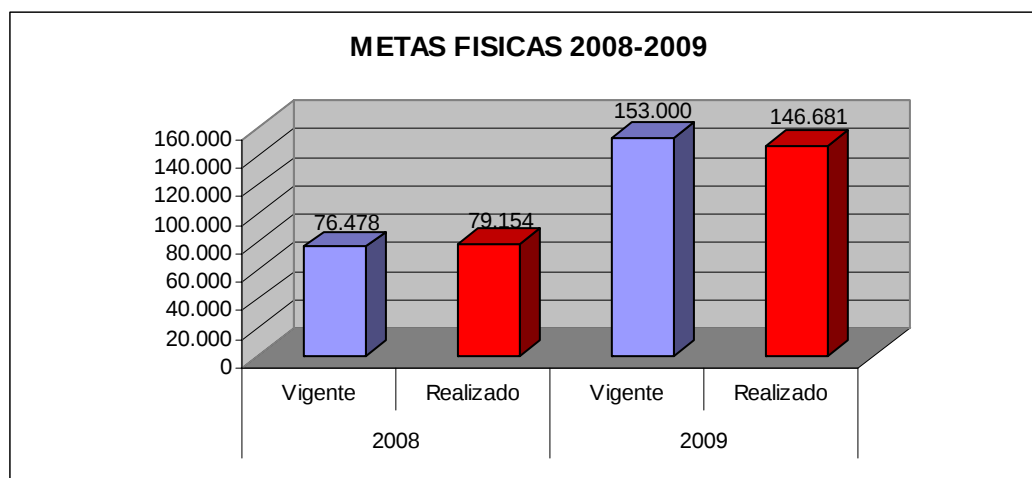
Se observa que en el inciso 1) se presenta la mayor variación monetaria en razón que en el año 2008 la remuneración de los funcionarios se paga con el presupuesto de la Subsecretaría.

En relación a las metas físicas 2008 y 2009 se han comparado las metas programadas y las ejecutadas determinándose para cada año el grado de cumplimiento.

Surge así que el grado de cumplimiento en el año 2008 fue del 103.50%, mientras que en el período 2009 fue del 95.87%.

Metas Físicas	2008		2009		2008	2009
	Vigente	Realizado	Vigente	Realizado	cumplimiento	
Unidad de Medida						
Personas Atendidas	76.478	79.154	153.000	146.681	103,50%	95,87%

La gráfica de las metas físicas 2008-2009, es la siguiente:



En el cuadro siguiente se observa la apertura de los distintos incisos en las partidas principales identificando las distintas etapas presupuestarias y el importe de los saldos no utilizados.

In	PP	Descripción	Sancionado	Modificaciones	Vigente	Definitivo	Devengado	Saldo No Utilizado
1		GASTOS EN PERSONAL	2.748.350,-00	-131.544,00	2.616.806,00	2.472.022,12	2.472.022,12	144.783,88
1	1	Personal Permanente	1.829.400,00	-18.304,00	1.811.096,00	1.727.646,31	1.727.646,31	83.449,69
1	4	Asignaciones Familiares	24.610,00	24.561,00	49.171,00	49.170,50	49.170,50	0,50
1	5	Asistencia Social al Personal	14.980,00	-59,00	14.921,00	6.900,78	6.900,78	8.020,22
1	7		146.860,00	-93.552,00	53.308,00	0,00	0,00	53.308,00
1	8	Contratos por Tiempo Determinado	732.500,00	-44.190,00	688.310,00	688.304,53	688.304,53	5,47
2		BIENES DE CONSUMO	111.801,00	-75.890,00	35.911,00	35.221,54	35.221,54	689,46
2	1	Productos alimenticios	5.256,00	9.457,00	14.713,00	14.710,26	14.710,26	2,74
2	2	Textil y Vestuario	0,00	32,00	32,00	31,34	31,34	0,66
2	3	Productos de Papel y Cartón	28.100,00	-22.245,00	5.855,00	5.342,94	5.342,94	512,06
2	4	Productos de Cuero y Caucho	135,00	712,00	847,00	846,81	846,81	0,19
2	5	Productos Químicos, Combustibles	12.405,00	-8.148,00	4.257,00	4.086,38	4.086,38	170,62
2	6	Productos de Minerales	850,00	833,00	1.683,00	1.683,00	1.683,00	0,00
2	7	Productos Metálicos	5.265,00	-4.207,00	1.058,00	1.058,00	1.058,00	0,00
2	8	Minerales	375,00	-325,00	50,00	50,00	50,00	0,00
2	9	Otros Bs de Consumo	59.415,00	-51.999,00	7.416,00	7.412,81	7.412,81	3,19
3		SERVICIOS NO PERSONALES	343.142,00	-4.584,00	338.558,00	332.958,83	332.958,83	5.599,17
3	1	Servicios Básicos	140.880,00	-8.039,00	132.841,00	132.839,71	132.839,71	1,29
3	2	Alquileres y Derechos	11.082,00	1.700,00	12.782,00	12.500,80	12.500,80	281,20
3	3	Mantenimiento Reparación y Limpieza	163.380,00	12.609,00	175.989,00	175.943,92	175.943,92	45,08
3	5	Servicios Espec. Comerciales y Fin	6.600,00	-58,00	6.542,00	6.540,52	6.540,52	1,48
3	7	Pasajes, Viáticos y Movilidad	14.600,00	-9.830,00	4.770,00	4.500,00	4.500,00	270,00
3	9	Otros Servicios	6.600,00	-966,00	5.634,00	633,88	633,88	5.000,12
4		BIENES DE USO	33.000,00	-15.751,00	17.249,00	6.153,48	6.153,48	11.095,52
4	3	Maquinas y Equipos	33.000,00	-15.751,00	17.249,00	6.153,48	6.153,48	11.095,52

A nivel inciso se determina que en el inciso 1) no se ha utilizado \$ 144.783,88, siendo las partidas principales afectadas Personal Permanente con \$ 83.449,69 y Gabinete de Autoridades Superiores con \$ 53.308.-. En el inciso 2 el importe no utilizado fue de \$ 689,46 y en el inciso 3) fue de \$ 5599,17. Mientras que el importe no utilizado en el inciso 4) fue de \$ 11.095,52 correspondiente a Máquinas y Equipos.

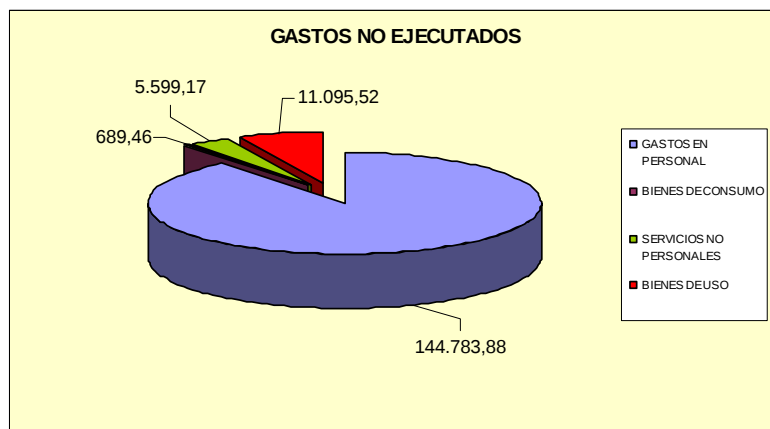
La representación porcentual de los importes no utilizados es la que se expone a continuación:

Inc	P. P	Descripción	Vigente	Devengado	Saldo No Utilizado	% No Utilizado
1		GASTOS EN PERSONAL	2.616.806,00	2.472.022,12	144.783,88	5,53%
1	1	Personal Permanente	1.811.096,00	1.727.646,31	83.449,69	4,61%
1	4	Asignaciones Familiares	49.171,00	49.170,50	0,50	0,00%
1	5	Asistencia Social al Personal	14.921,00	6.900,78	8.020,22	53,75%
1	7	Gabinete de Autoridades Superiores	53.308,00	0,00	53.308,00	100,00%
1	8	Contratos por Tiempo Determinado	688.310,00	688.304,53	5,47	0,00%
2		BIENES DE CONSUMO	35.911,00	35.221,54	689,46	1,92%
2	1	Productos alimenticios	14.713,00	14.710,26	2,74	0,02%
2	2	Textil y Vestuario	32,00	31,34	0,66	2,06%
2	3	Productos de Papel y Cartón	5.855,00	5.342,94	512,06	8,75%
2	4	Productos de Cuero y Caucho	847,00	846,81	0,19	0,02%
2	5	Productos Químicos, Combustibles	4.257,00	4.086,38	170,62	4,01%
2	6	Productos de Minerales	1.683,00	1.683,00	0,00	0,00%
2	7	Productos Metálicos	1.058,00	1.058,00	0,00	0,00%
2	8	Minerales	50,00	50,00	0,00	0,00%
2	9	Otros Bs de Consumo	7.416,00	7.412,81	3,19	0,04%
3		SERVICIOS NO PERSONALES	338.558,00	332.958,83	5.599,17	1,65%
3	1	Servicios Básicos	132.841,00	132.839,71	1,29	0,00%
3	2	Alquileres y Derechos	12.782,00	12.500,80	281,20	2,20%
3	3	Mantenimiento Reparación y Limpieza	175.989,00	175.943,92	45,08	0,03%
3	5	Servicios Espec. Comerciales y Fin	6.542,00	6.540,52	1,48	0,02%
3	7	Pasajes, Viáticos y Movilidad	4.770,00	4.500,00	270,00	5,66%
3	9	Otros Servicios	5.634,00	633,88	5.000,12	88,75%
4		BIENES DE USO	17.249,00	6.153,48	11.095,52	64,33%
4	3	Maquinas y Equipos	17.249,00	6.153,48	11.095,52	64,33%

En el inciso 1) la variación porcentual del importe no utilizado fue del 5.53%, en el inciso 2) del 1.92%, en el inciso 3) 1.65% y en el inciso 4) el 64.33%.

Inciso	Descripción	Vigente	Devengado	Saldo No Utilizado	% No Utilizado
1	GASTOS EN PERSONAL	2.616.806,00	2.472.022,12	144.783,88	5,53%
2	BIENES DE CONSUMO	35.911,00	35.221,54	689,46	1,92%
3	SERVICIOS NO PERSONALES	338.558,00	332.958,83	5.599,17	1,65%
4	BIENES DE USO	17.249,00	6.153,48	11.095,52	64,33%

"2011, Buenos Aires Capital Mundial del Libro"



La composición presupuestaria por inciso y actividad del presupuesto vigente, es la que se expone en el cuadro siguiente:

Concepto	Conducción	Mant. Barrial	Ident. Barrial	At. Al Vecino	Part.Ciudadana	total
Gastos En Personal	1.080.440	507.610	57.930	539.470	562.900	2.748.350
Bienes De Consumo	8.800	8.800	8.800	76.601	8.800	111.801
Servicios No Personales	8.200	8.200	8.200	310.342	8.200	343.142
Bienes De Uso	6.600	6.600	6.600	6.600	6.600	33.000
Total	1.104.040	531.210	81.530	933.013	586.500	3.236.293
%	34,11%	16,41%	2,52%	28,83%	18,12%	

La composición porcentual por inciso de cada actividad es la siguiente

Concepto	Conducción	Mant. Barrial	Ident. Barrial	At. al Vecino	Part.Ciudadana	total
Gastos en Personal	97,86%	95,56%	71,05%	57,82%	95,98%	84,92%
Bienes de Consumo	0,80%	1,66%	10,79%	8,21%	1,50%	3,45%
Servicios No Personales	0,74%	1,54%	10,06%	33,26%	1,40%	10,60%
Bienes de Uso	0,60%	1,24%	8,10%	0,71%	1,13%	1,02%

Gastos en Personal: en la actividad de conducción representa el 97,86%, en Mantenimiento Barrial el 95,56%, en Identidad Barrial el 71,05%, en Atención al Vecino el 57,82% y en Participación Ciudadana el 95,98%. En el total los gastos en personal representan el 84,92%.

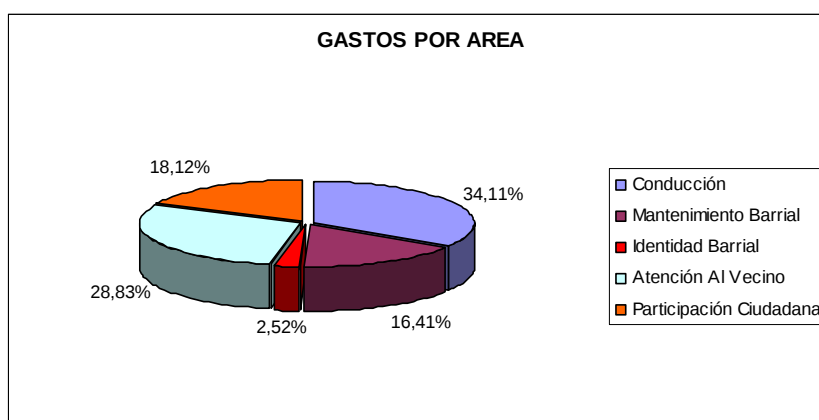
En relación a los gastos en Bienes de Consumo en la actividad de conducción representa el 0,80%, en Mantenimiento Barrial el 1,66%, en Identidad Barrial el 10,79%, en Atención al Vecino el 8,21% y en Participación Ciudadana el 1,50%. En el total los gastos en personal representan el 3,45%.

A su vez en los Servicios No Personales, en la actividad de conducción representa el 0,74%, en Mantenimiento Barrial el 1,54%, en Identidad Barrial el 10,06%, en Atención al Vecino el 33,26% y en Participación Ciudadana el 1,40%. En el total los gastos en personal representan el 10,60%.

Con relación a los gastos en Bienes de Usos, en la actividad de conducción representa el 0,60%, en Mantenimiento Barrial el 1,24%, en Identidad Barrial el 8,10%, en Atención al Vecino el 0,71% y en Participación Ciudadana el 1,13%. En el total los gastos en personal representan el 1,02%.

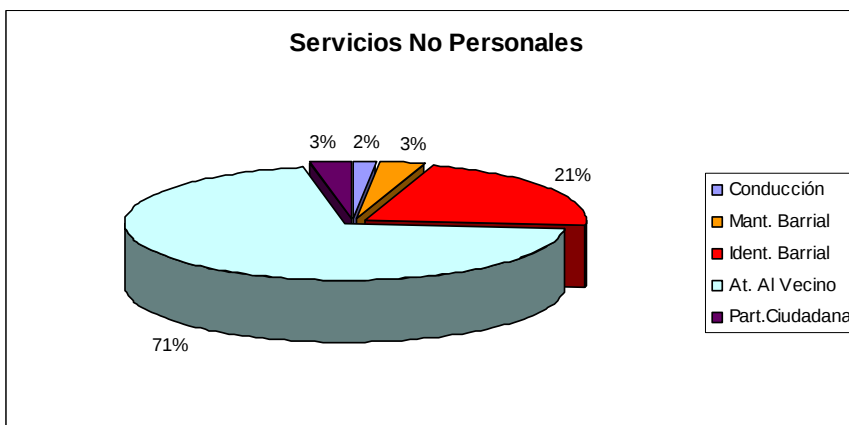
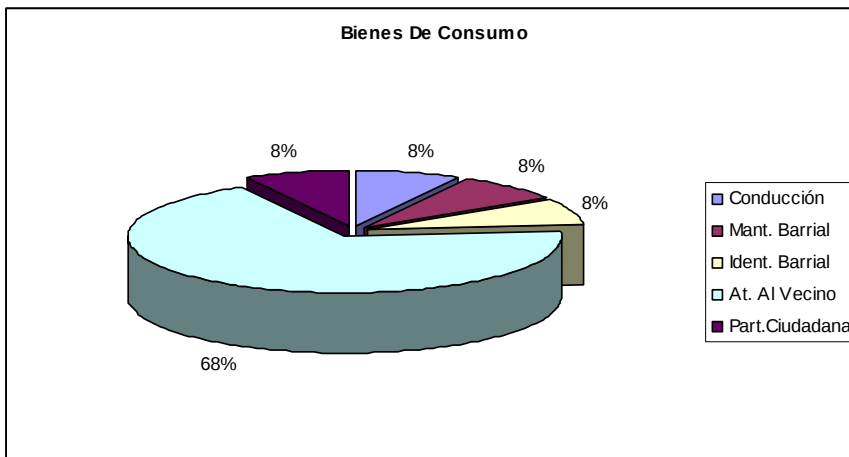
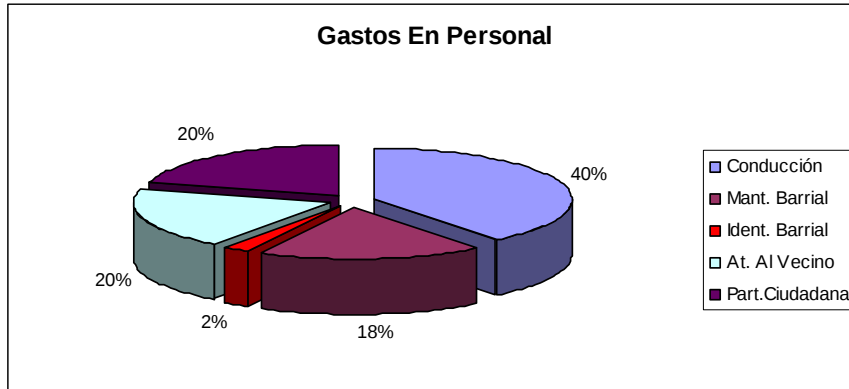
Se observa en el cuadro que se acompaña la participación presupuestaria para cada una de las cuentas, surgiendo que del total del presupuesto vigente el 34,11 esta afectado a Conducción, para Mantenimiento Barrial se asignó el 16,41%, el 2,52% para Identidad Barrial, el 28,83% para Atención al Vecino y para Participación Ciudadana el 18,12%.

DESCRIPCION	IMPORTE	%
Conducción	1.104.040	34,11%
Mantenimiento Barrial	531.210	16,41%
Identidad Barrial	81.530	2,52%
Atención Al Vecino	933.013	28,83%
Participación Ciudadana	586.500	18,12%
TOTAL	3.236.293	100,00%

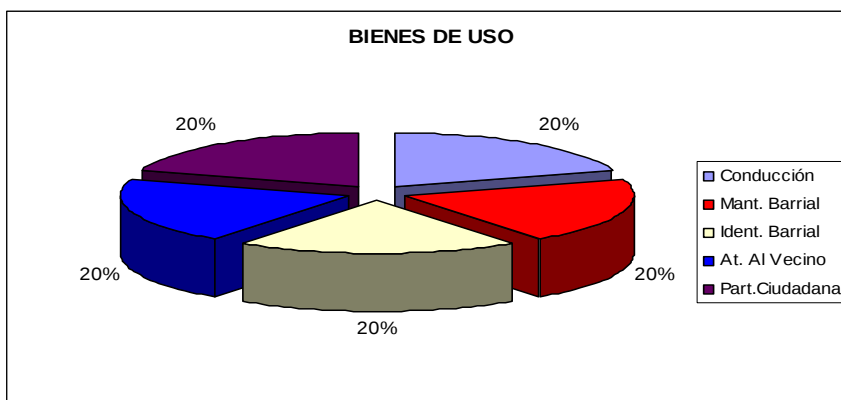


En base a los importes imputados por cada inciso para cada actividad se han elaborado los siguientes gráficos.

"2011, Buenos Aires Capital Mundial del Libro"



"2011, Buenos Aires Capital Mundial del Libro"



El presupuesto en las etapas de crédito vigente y sancionado y del devengamiento
Se exponen en el siguiente cuadro.

Descripción	Crédito de Sanción	Crédito Vigente	Devengado	% Part	% Ejecutado
Centro De Gestión Y Participación Comunal Nro. 13	3.236.293,00	3.008.524,00	2.846.355,97		
No Determina	3.236.293,00	3.008.524,00	2.846.355,97		
Gastos En Personal	2.748.350,00	2.616.806,00	2.472.022,12	86,85%	94,47%
Personal Permanente	1.829.400,00	1.811.096,00	1.727.646,31		95,39%
Asignaciones Familiares	24.610,00	49.171,00	49.170,50		100,00%
Asistencia Social Al Personal	14.980,00	14.921,00	6.900,78		46,25%
Gabinete De Autoridades Superiores	146.860,00	53.308,00	0		0,00%
Contratos Por Tiempo Determinado	732.500,00	688.310,00	688.304,53		100,00%
Bienes De Consumo	111.801,00	35.911,00	35.221,54	1,24%	98,08%
Productos Alimenticios, Agropecuarios Y Forestales	5.256,00	14.713,00	14.710,26		99,98%
Textiles Y Vestuario	0	32	31,34		97,94%
Productos De Papel, Cartón E Impresos	28.100,00	5.855,00	5.342,94		91,25%
Productos De Cuero Y Caucho	135	847	846,81		99,98%
Productos Químicos, Combustibles Y Lubricantes	12.405,00	4.257,00	4.086,38		95,99%
Productos De Minerales No Metálicos	850	1.683,00	1.683,00		100,00%
Productos Metálicos	5.265,00	1.058,00	1.058,00		100,00%

"2011, Buenos Aires Capital Mundial del Libro"

Minerales	375	50	50		100,00%
Otros Bienes De Consumo	59.415,00	7.416,00	7.412,81		99,96%
Servicios No Personales	343.142,00	338.558,00	332.958,83	11,70%	98,35%
Servicios Básicos	140.880,00	132.841,00	132.839,71		100,00%
Alquileres Y Derechos	11.082,00	12.782,00	12.500,80		97,80%
Mantenimiento, Reparación Y Limpieza	163.380,00	175.989,00	175.943,92		99,97%
Servicios Especializados, Comerciales Y Financieros	6.600,00	6.542,00	6.540,52		99,98%
Pasajes, Viáticos Y Movilidad	14.600,00	4.770,00	4.500,00		94,34%
Otros Servicios	6.600,00	5.634,00	633,88		11,25%
Bienes De Uso	33.000,00	17.249,00	6.153,48	0,22%	35,67%
Maquinaria Y Equipo	33.000,00	17.249,00	6.153,48		35,67%

Se observa así que los gastos en Personal representan el 86,85% del total del presupuesto del CGPC, los Bienes de Consumo reflejan el 1,24% del total, los gastos en Servicios no Personales el 11.70% y los Bienes de Usos el 022%.

En relación a la ejecución del presupuesto, en el inciso 1) se ejecutó el 94,47%, en el inciso 2) el 98,08%, en el inciso 3) el 98,35% y en el inciso 4) el 35,67%.

En el cuadro siguiente se observa el presupuesto aprobado, las modificaciones sufridas, la determinación del presupuesto vigente, el presupuesto definitivo, el presupuesto devengado y el saldo no utilizado del presupuesto vigente.

Se observa que en el inciso 1) no se ejecuto \$ 144.783,88, en el inciso 2) la subejecución fue de \$ 689,46, en el inciso 3) el saldo no utilizado alcanzó la suma de \$ 5.599,17 y por último el inciso 4) el importe de \$ 11.095,52.

5. 14 Gestión.

5.14.1 SUACI, Sistema Único de Atención Ciudadana

El SUACI es el nuevo Sistema Único de Atención Ciudadana que facilita al vecino el acceso y seguimiento de los trámites, reclamos y pedidos que realice al Gobierno de la Ciudad.

Todos los contactos que el vecino tenga con el Gobierno por temas de reclamos, denuncias, quejas, solicitudes, información general o pedidos de turnos se unifican a través de la implementación del SUACI.

No importa mediante qué medio se comunica el vecino con el Gobierno, sea la página Web de la Ciudad, los Centros de Gestión y Participación Comunal (CGPC), o el call center de la Ciudad (Teléfono 147); el SUACI es un sistema inteligente que permite manejar en una sola base de datos todos los requerimientos que se generen.

Contact Center 147

A través de ésta línea única, el vecino puede acceder telefónicamente a información sobre los distintos servicios que se prestan en la Ciudad.

Quienes quieran comunicarse para realizar reclamos, denuncias, quejas, solicitudes, turnos, turismo, rentas e información general pueden hacerlo:

lunes a viernes de 7:30 a 21:00 hs

sábados, domingos y feriados de 8:30 a 14:30hs

El contact center está dividido en grupos, que según su funcionalidad, informan sobre los siguientes trámites y servicios:

Reclamos e Información general:

- Guía de trámites de la Ciudad, (registro civil, salud, CGPC, y todo lo referente al Gobierno de la Ciudad)
- Orienta al ciudadano para efectuar una denuncia en Defensa del Consumidor.
- Otorga turnos para el registro civil central.
- Recepciona reclamos (deficiencias en el mantenimiento del espacio público, alumbrado público, arbolado, autos abandonados, casas abandonadas, baches, contaminación, construcción clandestina, control de plagas, mantenimiento de plazas y edificios públicos, ocupación del espacio público, peligros en la vía pública, recolección de residuos, ruidos molestos, semáforos y señales de tránsito, sumideros, alcantarillas y veredas, servicios de transporte) y denuncias (trabajo ilegal, condiciones de seguridad, higiene, infraestructura y salubridad en establecimientos comerciales y en la vía pública).
- Plan Jefes y Jefas de Hogar.
- Programa Empleo Joven.
- Rentas (estado de deuda, plan de facilidades de pago, etc.).
- Tarjeta Pase Maestro.

Infracciones y Licencias de conducir:

- Informa sobre infracciones de tránsito en la Ciudad de Buenos Aires, cómo resolver una infracción ya sea abonándola o presentándose en un controlador de faltas, cómo obtener un libre deuda de infracciones, entre otros.
- Brinda información de la tramitación de un otorgamiento o renovación de Licencia de Conducir.
- Entrega turnos para el inicio del trámite de la Licencia de Conducir

Turismo

- Informa e interviene en problemáticas que tiene el turista en la Ciudad de Buenos Aires como robos o estafas, comunicándolo a la comisaría del turista o a defensa del consumidor del turista según corresponda.
- Orienta al turista sobre paseos que puede realizar por la Ciudad, como por ejemplo museos, exposiciones, cine, y todas las actividades que realiza la Secretaría de Cultura.

En función a la información obrante en el sistema³ antes descripto, se ha efectuado el siguiente análisis.

Gestión: CGPC 13

Los trámites que se generan en el CGPC por acción de los ciudadanos son: denuncias, quejas, reclamos o solicitudes.

Denuncias:

Quejas:

Reclamos:

Solicitudes:

De la información recabada surge el siguiente cuadro en el que se identifican por tipo de acciones generadas y los rubros sobre los cuales tienen origen los mismos.

Se visualiza así que se realizaron 16.416 trámites, de los cuales 15.352 corresponden a reclamos, 776 a denuncias, 270 a solicitudes y 18 a quejas. Esto representa que el 93.52% corresponden a reclamos, el 4.73% a denuncias, 1.64% a solicitudes y el 0.11% a quejas.

Del análisis de los rubros afectados se determina que las aceras con el 20.93% (3.436 casos) es el rubro con más acciones iniciadas por los ciudadanos. A posteriori se encuentra el rubro saneamiento urbano con 3.216 casos que representan 19.79% del total, a continuación se encuentran arbolado con el 17.92 que representan 2.941 casos y luego alumbrado con el 10.14% con 1.664 casos.

³ Suministrada por la Dirección General de Atención Vecinal.

"2011, Buenos Aires Capital Mundial del Libro"

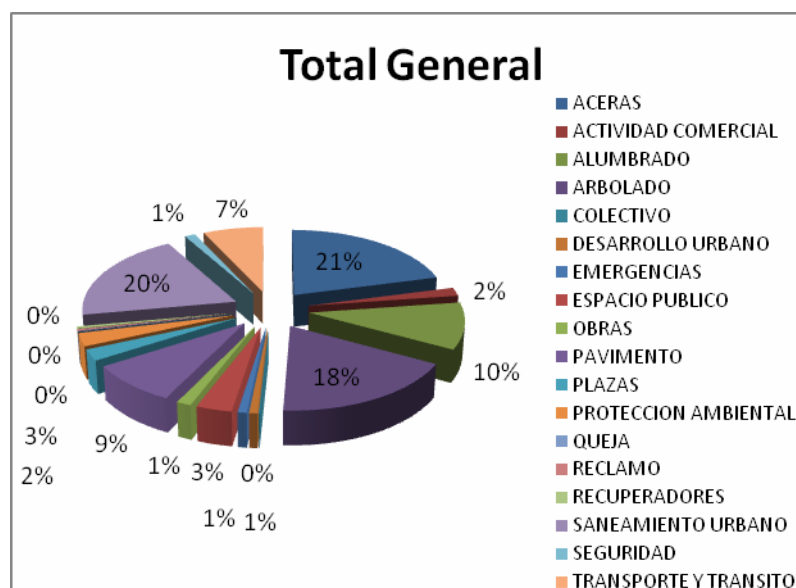
RUBRO AFECTADO	DENUNCIA	QUEJA	RECLAMO	SOLICITUD	Total general
ACERAS	134		3282	20	3436
ACTIVIDAD COMERCIAL	223	1	76	2	302
ALUMBRADO			1649	15	1664
ARBOLADO			2825	116	2941
COLECTIVO			10	1	11
DESARROLLO URBANO			129		129
EMERGENCIAS			141		141
ESPACIO PUBLICO	67		483	6	556
OBRAS	210		13	4	227
PAVIMENTO	31		1377	20	1428
PLAZAS	1		388	10	399
PROTECCION AMBIENTAL	63		397	2	462
QUEJA		16			16
RECLAMO			54		54
RECUPERADORES	4		74		78
SANEAMIENTO URBANO	43	1	3117	55	3216
SEGURIDAD			202		202
TRANSPORTE Y TRANSITO			1135	19	1154
Total general	776	18	15352	270	16416

Fuente: Dirección General de Atención al Vecino

RUBRO AFECTADO	Total general	%
ACERAS	3436	20,93%
ACTIVIDAD COMERCIAL	302	1,84%
ALUMBRADO	1664	10,14%
ARBOLADO	2941	17,92%
COLECTIVO	11	0,07%
DESARROLLO URBANO	129	0,79%
EMERGENCIAS	141	0,86%
ESPACIO PUBLICO	556	3,39%

"2011, Buenos Aires Capital Mundial del Libro"

OBRAS	227	1,38%
PAVIMENTO	1428	8,70%
PLAZAS	399	2,43%
PROTECCION AMBIENTAL	462	2,81%
QUEJA	16	0,10%
RECLAMO	54	0,33%
RECUPERADORES	78	0,48%
SANEAMIENTO URBANO	3216	19,59%
SEGURIDAD	202	1,23%
TRANSPORTE Y TRANSITO	1154	7,03%
Total general	16416	



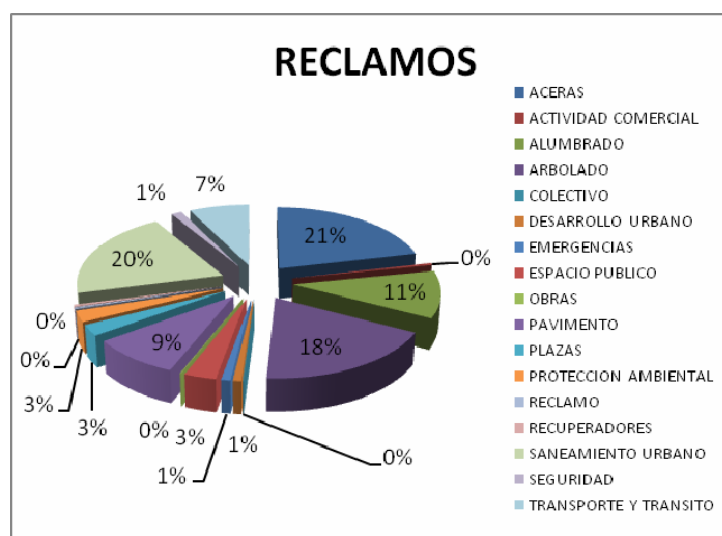
Efectuado un estudio sobre las distintas acciones generadas se determina:

Reclamos

En este aspecto bajo análisis se observa que el 21.38% de los reclamos tienen orígenes en el rubro aceras con 3.282 casos, el rubro saneamiento urbano con el 20.30% se encuentra en segundo lugar con 3.117 casos y luego arbolado con 2.825 casos (18.40%)

"2011, Buenos Aires Capital Mundial del Libro"

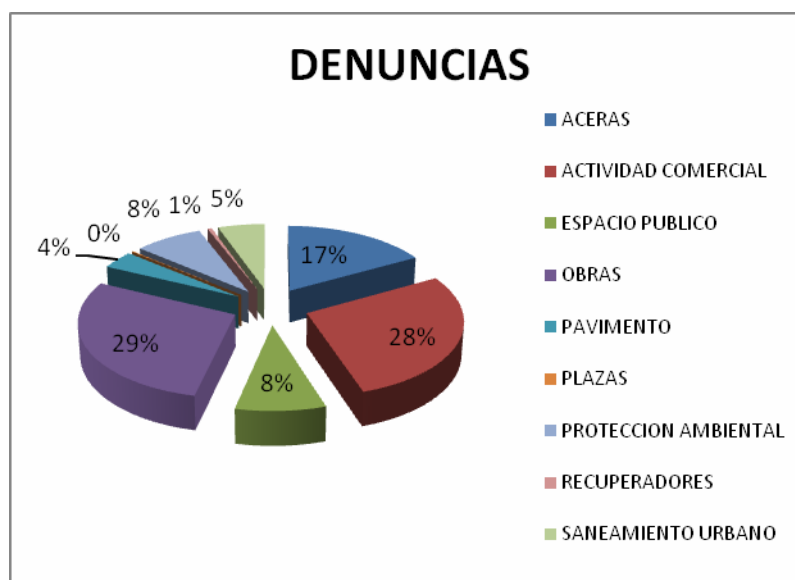
RUBRO AFECTADO	RECLAMO	%
ACERAS	3.282	21,38%
ACTIVIDAD COMERCIAL	76	0,50%
ALUMBRADO	1.649	10,74%
ARBOLADO	2.825	18,40%
COLECTIVO	10	0,07%
DESARROLLO URBANO	129	0,84%
EMERGENCIAS	141	0,92%
ESPACIO PUBLICO	483	3,15%
OBRAS	13	0,08%
PAVIMENTO	1.377	8,97%
PLAZAS	388	2,53%
PROTECCION AMBIENTAL	397	2,59%
RECLAMO	54	0,35%
RECUPERADORES	74	0,48%
SANEAMIENTO URBANO	3.117	20,30%
SEGURIDAD	202	1,32%
TRANSPORTE Y TRANSITO	1.135	7,39%
Total general	15.352	100.00%



DENUNCIAS

Con relación a las denuncias se corrobora que el 29.25% se corresponden a obras, 28.74% a actividades comerciales y el 17.27% a aceras.

RUBRO AFECTADO	DENUNCIA	%
ACERAS	134	17,27%
ACTIVIDAD COMERCIAL	223	28,74%
ESPACIO PUBLICO	67	8,63%
OBRAS	227	29,25%
PAVIMENTO	31	3,99%
PLAZAS	1	0,13%
PROTECCION AMBIENTAL	63	8,12%
RECUPERADORES	4	0,52%
SANEAMIENTO URBANO	43	5,54%
Total general	776	



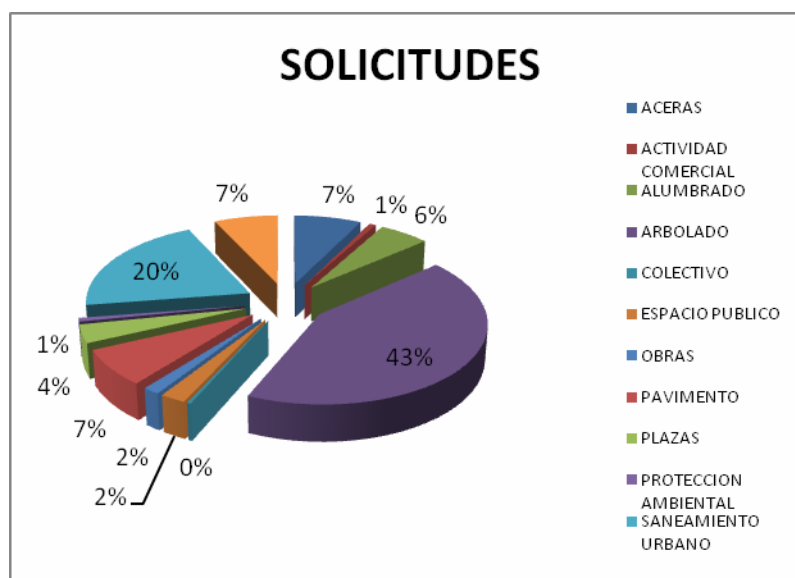
SOLICITUDES

De las solicitudes presentadas durante el año 2009, 42.96% corresponden al rubro arbolado, a posteriori se encuentra el saneamiento urbano con 55 casos

"2011, Buenos Aires Capital Mundial del Libro"

que representan el 20.37% y a continuación se encuentra aceras y pavimento ambas con el 7.41%.

RUBRO AFECTADO	SOLICITUD	%
ACERAS	20	7,41%
ACTIVIDAD COMERCIAL	2	0,74%
ALUMBRADO	15	5,56%
ARBOLADO	116	42,96%
COLECTIVO	1	0,37%
ESPACIO PUBLICO	6	2,22%
OBRAS	4	1,48%
PAVIMENTO	20	7,41%
PLAZAS	10	3,70%
PROTECCION AMBIENTAL	2	0,74%
SANEAMIENTO URBANO	55	20,37%
TRANSPORTE Y TRANSITO	19	7,04%
Total general	270	



En cuanto al estudio de las acciones iniciadas por los ciudadanos, a nivel de barrios que involucra el CGPC N° 13, se observa del total

de 16.416 acciones, 8.408 corresponden a Belgrano, 4.144 al barrio de Colegiales y 3.864 a Núñez.

De las solicitudes efectuadas por los ciudadanos del Barrio de Belgrano, el rubro más afectado es el de aceras con 1.719 casos, luego se encuentra saneamiento urbano con 1.510 casos y en tercer lugar arbolado con 1.420 casos.

En relación al Barrio de Colegiales presenta aceras como el rubro más afectado con 898 casos, saneamiento urbano con 833 y arbolado con 740 casos.

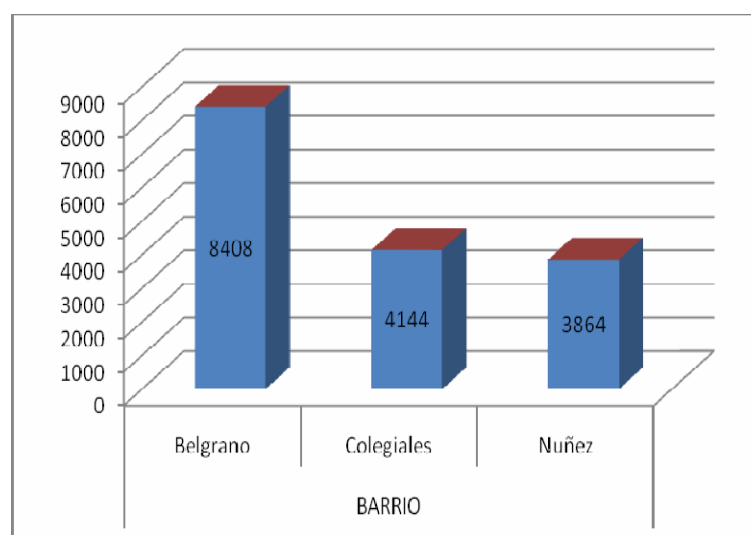
En Núñez, saneamiento urbano es el rubro más reclamado con 873 casos, le sigue aceras con 819 casos y arbolado con 781 reclamos.

RUBRO AFECTADO	BARRIO			Total general
	Belgrano	Colegiales	Núñez	
ACERAS	1.719	898	819	3.436
ACTIVIDAD COMERCIAL	165	79	58	302
ALUMBRADO	855	463	346	1.664
ARBOLADO	1.420	740	781	2.941
COLECTIVO	9	1	1	11
DESARROLLO URBANO	73	20	36	129
EMERGENCIAS	71	37	33	141
ESPACIO PUBLICO	309	154	93	556
OBRA	13		4	17
OBRAS	124	39	47	210
PAVIMENTO	787	347	294	1.428
PLAZAS	258	90	51	399
PROTECCION AMBIENTAL	252	97	113	462
QUEJA	4	2	10	16
RECLAMO	42	4	8	54
RECUPERADORES	52	17	9	78
SANEAMIENTO URBANO	1.510	833	873	3.216
SEGURIDAD	137	44	21	202
TRANSPORTE Y TRANSITO	608	279	267	1.154
Total general	8.408	4.144	3.864	16.416

"2011, Buenos Aires Capital Mundial del Libro"

En el siguiente cuadro se efectúa un análisis porcentual a nivel de barrios de los reclamos presentados por los ciudadanos.

RUBRO AFECTADO	BARRIO			Total general
	Belgrano	Colegiales	Núñez	
Total general	8.408	4.144	3.864	16.416
%	51,22%	25,24%	23,54%	



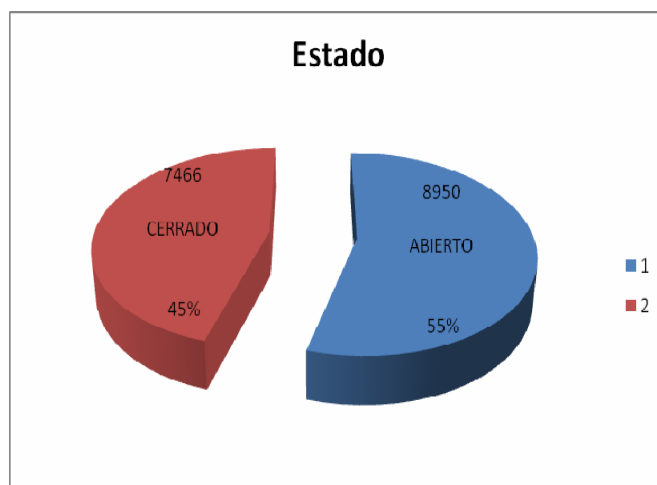
Se observa que el 51.22% de los reclamos del CGPC se efectúan en el barrio de Belgrano, el 25.24% en Colegiales y el 23.54% son de Núñez.

En el cuadro y gráfico que a continuación se expone, se analiza el estado en que se encuentran los reclamos presentados por los ciudadanos. Del total de 16.416 reclamos presentados durante el año 2009, 7.466 se hallan con trámite cerrado, mientras que 8.950 casos se encuentran en estado abierto. Esto significa que el 55% se encuentran sin concluir.

RUBRO AFECTADO	Estado		Total general
	Abierto	Cerrado	
ACERAS	2.887	549	3.436
ACTIVIDAD COMERCIAL	61	241	302
ALUMBRADO	479	1.185	1.664
ARBOLADO	2.293	648	2.941
COLECTIVO	9	2	11
DESARROLLO URBANO	128	1	129
EMERGENCIAS	89	52	141
ESPACIO PUBLICO	185	371	556
OBRA	2	15	17
OBRAS	56	154	210
PAVIMENTO	706	722	1.428
PLAZAS	345	54	399
PROTECCION AMBIENTAL		462	462
QUEJA	16		16
RECLAMO	15	39	54
RECUPERADORES	6	72	78
SANEAMIENTO URBANO	574	2.642	3.216
SEGURIDAD	202		202
TRANSPORTE Y TRANSITO	897	257	1.154
Total general	8.950	7.466	16.416

Del estudio de los rubros más afectados, se observa que 84% de los casos de aceras se encuentran sin concluir, el 78% de los reclamos por arbolado se encuentran en igual estado, en pavimento el 50% se hayan sin concluir y en saneamiento urbano el porcentaje es del 18% abiertos.

"2011, Buenos Aires Capital Mundial del Libro"



De la información aportada surgen las reiteraciones presentadas por los ciudadanos a los reclamos efectuados. En el cuadro subsiguiente se desarrollan las reiteraciones por rubro

REITERACIONES

En base a la información obrante en el sistema SUACI, se elaboró el siguiente cuadro donde se exponen los distintos rubros sobre los que el ciudadano dio inicio a una actuación y las reiteraciones sufridas por cada uno de dichos rubros.

"2011, Buenos Aires Capital Mundial del Libro"

	Cantidad de Reiteraciones																	
RUBRO AFECTADO	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	Total General
ACERAS	2449	529	235	103	45	39	11	7	7	6	3	1					1	3436
ACTIVIDAD COMERCIAL	291	8	3															302
ALUMBRADO	1409	169	52	19	7	3	2	1	2									1664
ARBOLADO	1898	513	226	126	71	36	25	17	9	6	4	2	3	2	3			2941
COLECTIVO	11																	11
DESARROLLO URBANO	114	9	5	1														129
EMERGENCIAS	119	16	4	1	1													141
ESPACIO PUBLICO	495	36	12	5	2	3	1	1		1								556
OBRA	17																	17
OBRAS	209		1															210
PAVIMENTO	1212	137	40	25	5	4	2	2		1								1428
PLAZAS	296	59	13	14	11	1	2	3										399
PROTECCION AMBIENTAL	413	36	9	3	1													462
QUEJA	16																	16
RECLAMO	51	1	1			1												54
RECUPERADORES	63	6	6	1	1	1												78
SANEAMIENTO URBANO	3086	96	22	4	1	2	4	1										3216
SEGURIDAD	163	28	5	2		2	2											202
TRANSPORTE Y TRANSITO	893	166	47	18	12	8	2	4	2	1						1		1154
Total general	13205	1809	681	322	157	100	51	36	20	15	7	3	3	2	3	1	1	16416

Se visualiza que de 16.416 casos , 13.205 no fueron reiterados, representa el 80.44%, mientras que el 19.36% fue reiterado por lo menos una vez.

Reiteraciones	casos	%
1	1.809	56,34%
2	681	21,21%
3	322	10,03%
4	157	4,89%
5	100	3,11%
6	51	1,59%
7	36	1,12%
8	20	0,62%
9	15	0,47%
10	7	0,22%
11	3	0,09%
12	3	0,09%
13	2	0,06%
14	3	0,09%
15	1	0,03%
16	1	0,03%
total	3.211	100%

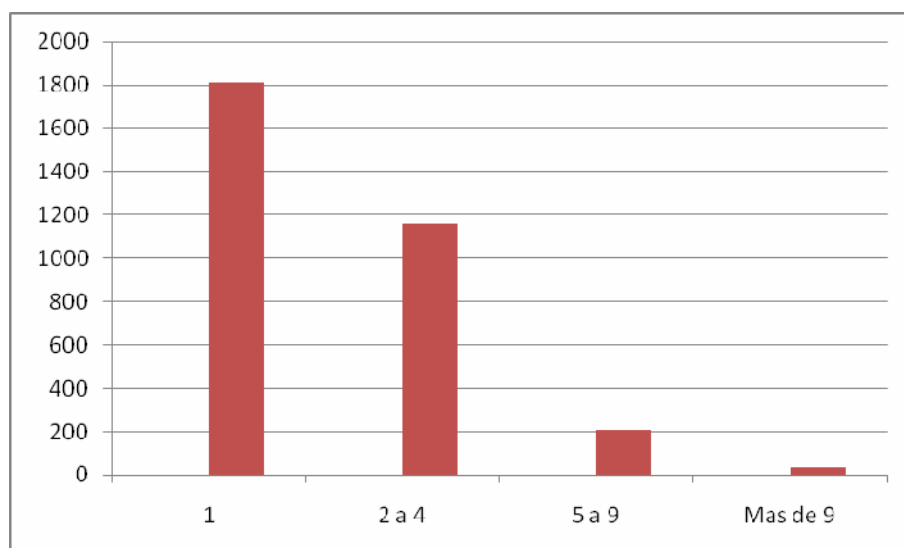
En el cuadro que antecede se detallan los casos reiterados, encontrándose que el 56.34% fue reiterado 1 vez que representa el 11.02% del total de reclamos, se trata de los rubros aceras, arbolada, pavimento y transportes.

Existe un caso que fuera reiterado en 16 oportunidades siendo el rubro afectado transporte.

Efectuado un análisis estableciendo rangos de reiteración, determinó:

- En 3.211 casos se reiteró el reclamo efectuado por lo menos una vez que representa el 19.56% del total de reclamos
- Entre dos y cuatro reclamos se localizaron 1.160 casos que representa el 7.07% del total de reclamos y el 36.16% de las reiteraciones.
- En el rango entre 5 a 9 reiteraciones hay 207 casos que constituyen el 1.26% de los reclamos y el 6.46% de las reiteraciones.
- Las reiteraciones mayores a 9 casos alcanzó el 0.21% del total de reclamos, encontrándose casos 15 y 16 reiteraciones.

	1	2 a 4	5 a 9	Más de 9	Total Reiteraciones
Casos	1809	1160	207	35	3211
% s/total	11,02%	7,07%	1,26%	0,21%	19,56%
%s/Reiteraciones	56,34%	36,13%	6,45%	1,09%	100,00%



Las reiteraciones efectuadas de acuerdo al reclamo realizado, presentan el siguiente cuadro:

RECLAMO	CASOS	REITERACION	%
ACERAS ROTAS	2672	1637	61,26%
RESIDUOS VOLUMINOSOS	1721	10	0,58%
PODA DE RAMAS INTEGRAL Y DESPEJES	1234	1232	99,84%
LUMINARIAS APAGADAS	1147	244	21,27%
CORTE DE RAICES QUE PRODUCEN ROTURAS	1076	675	62,73%
BACHES	681	151	22,17%
VEHICULOS ABANDONADOS EN VIA PUBLICA LEY 342	438	286	65,30%
EXTRACCION DE ARBOL	301	215	71,43%
ESTACIONAMIENTO INDEBIDO DE VEHICULOS	256	59	23,05%
ACERAS ROTAS P/EMPR. DE SERVICIOS	235	109	46,38%
PROBLEMAS CON OBRAS EN EJECUCION DE CALZADAS	181	73	40,33%
RUIDOS MOLESTOS COMERCIALES	180	38	21,11%
OCUPACION INDEBIDA ESP. PUB. P/LOCALES COMERCIALES	179	31	17,32%
ALUMBRADO ENCENDIDO PERMANENTE	171	35	20,47%
BARRIDO DEFICIENTE Y/O FALTANTE	161	11	6,83%
HUNDIMIENTO DE PAVIMENTO	160	45	28,13%
REFUERZO DE ALUMBRADO PUBLICO	149	65	43,62%
DES RATIZAR, DESINSECTAR O DESINFECTAR EN TERRENOS BALDIOS O VIA PUBLICA	147	51	34,69%
REPOSICION DE CONTENEDOR EN ZONAS CONTENERIZADAS	123	7	5,69%
ARTEFACTO LUMINICO ROTO Y/O FALTANTE	120	10	8,33%
RETIRO DE RAMAS Y/O TRONCOS POR PODA	113	25	22,12%
RECOLECCION DE RES. DOMIC. Y/U OMISION DE RECOLEC	112	5	4,46%
PLANTACIONES	108	72	66,67%

COLOCACION DE RAMPA P/DISCAPACITADOS	104	82	78,85%
REPARACION Y MANTENIMIENTO EN PLAZAS	100	77	77,00%
MANTENIMIENTO INTEGRAL DE ESPACIOS VERDES	98	54	55,10%
SUMIDEROS Y ALCANTARILLAS TAPADAS	83	9	10,84%
HIGIENE EN PARQUES Y PLAZAS	82	30	36,59%
RESTOS DE OBRAS/DEMOLICION DOMIC. EMBOL. H/ 500KG	81	0	0,00%
CORTE Y/O RETIRO DE ÁRBOLES Y RAMAS EN PELIGRO DE CAIDA	80	24	30,00%
FALTA DE REPOSICION DE CESTO PAPELERO	74	1	1,35%
RECLAMO POR CONSTRUCCION DE EDIFICIOS	72	11	15,28%
RESIDUOS FUERA DE HORA EN LA VIA PUBLICA	69	12	17,39%
PLAGAS (AVISPAS, ABEJAS, DENGUE, OTROS INSECTOS)	69	17	24,64%
ARROJO DE RESIDUOS EN LA VIA PUBLICA	63	21	33,33%
RAMPA P/DISCAPACITADOS DETERIORADA	62	33	53,23%
SOLICITUD DE PRESENCIA POLICIAL	59	14	23,73%
FALTA DE VACIADO DE CONTENEDORES	58	5	8,62%
INSTALACION DE SEMAFORO VEHICULAR	57	27	47,37%
EMANACIONES (HUMO NEGRO) EN COLECTIVOS Y OMNIBUS	57	6	10,53%
SIN PRESTACION	55	12	21,82%
ESCOMBROS DOMICILIARIOS EN LA VIA PUBLICA	53	3	5,66%
USURPACIONES	52	22	42,31%
SEMAFORO DESCOORDINADO	51	6	11,76%
DEMARCACION VERTICAL CARTELES DE TRANSITO	50	25	50,00%
ESCOMBROS DEJADOS POR ARREGLO DEL PRYMA	49	15	30,61%
PUESTO DE FLORES / DIARIOS	49	8	16,33%
MALOS OLORES, GASES TOXICOS Y HUMOS	48	6	12,50%
ZONAS INSEGURAS	46	18	39,13%
ANUNCIOS PUBLICITARIOS	46	7	15,22%
CORDON ROTO Y/O FALTANTE	43	15	34,88%
PLAGAS Y/O ENFERMEDADES DE ÁRBOLES	42	12	28,57%
PROBLEMAS CON INTERVENCIONES DE ARBOLADO	42	21	50,00%
INFRACCIONES DE TRANSITO EN GENERAL	41	5	12,20%
ESCOMBROS Y MATERIAL DEJADOS POR BACHEO	38	10	26,32%
RUIDOS MOLESTOS PARTICULARES (CONSORCIOS)	37	8	21,62%
FALTA DE LIMPIEZA DE CONTENEDOR	37	3	8,11%
COLOCACION DE CARTELES VIALES	36	15	41,67%
DEMARCACION HORIZONTAL	36	14	38,89%
BACHE / HUNDIMIENTO EN PAV. P/ EMPR. DE SERVICIOS	34	5	14,71%
CUIDACOCHE NO REGISTRADOS	33	3	9,09%
DISEMINACION DE RESIDUOS	33	1	3,03%
GUARDIANES DE PLAZA	31	12	38,71%
RUIDOS MOLESTOS DE COLECTIVOS Y OMNIBUS	31	2	6,45%
ANCLAJE EN PAVIMENTO	30	7	23,33%

CASAS Y/O TERRENOS ABANDONADAS	29	6	20,69%
ANCLAJE EN ACERA	29	5	17,24%
CAMIONES DE RECUP. QUE INTERRUMPEN EL TRANSITO	29	23	79,31%
SEMAFORO TITILANTE	28	2	7,14%
RETIRO DE ESCOMBROS POR TRABAJOS DE ARBOLADO	28	2	7,14%
VENDEDORES AMBULANTES	28	2	7,14%
CESTOS PAPELEROS DAÑADOS	27	1	3,70%
RESIDUOS DISPERSOS EN LA VIA PUBLICA POR RECUP	27	5	18,52%
CORTE Y LIMPIEZA DE CESPED	27	8	29,63%
RETIRO DE RESTOS DE VERDES DE JARDINES Y/O INMUEB.	26	1	3,85%
BOCA REGISTRO PLUVIAL ROTA Y/O FALTANTE	25	4	16,00%
CARROS DE RECUP. QUE INTERRUMPEN EL TRANSITO	25	0	0,00%
REDUCTORES DE VELOCIDAD	25	1	4,00%
ESTACIONAMIENTO	24	4	16,67%
AGUAS SERVIDAS	24	4	16,67%
MESAS Y SILLAS EN VEREDAS	24	2	8,33%
OCUP INDEBIDA DEL ESP.PUB POR FERIANTES O MANTEROS	22	6	27,27%
CIERRES MAL HECHOS P/SERV. PUBLICOS EN VEREDAS	22	11	50,00%
INDICADOR DE CALLES CAIDO O DETERIORADO	22	5	22,73%
DESTAPE DE SUMIDEROS EXISTENTES	21	6	28,57%
CONSULTA SOBRE TEMAS DE PAVIMENTO	21	7	33,33%
REPARACION DE CUNETAS	21	8	38,10%
OTROS	820	139	16,95%
Total general	15350	6016	39,19%

Se deja constancia que en el concepto "Otros" se incluyen los reclamos que reflejan el menor movimiento.

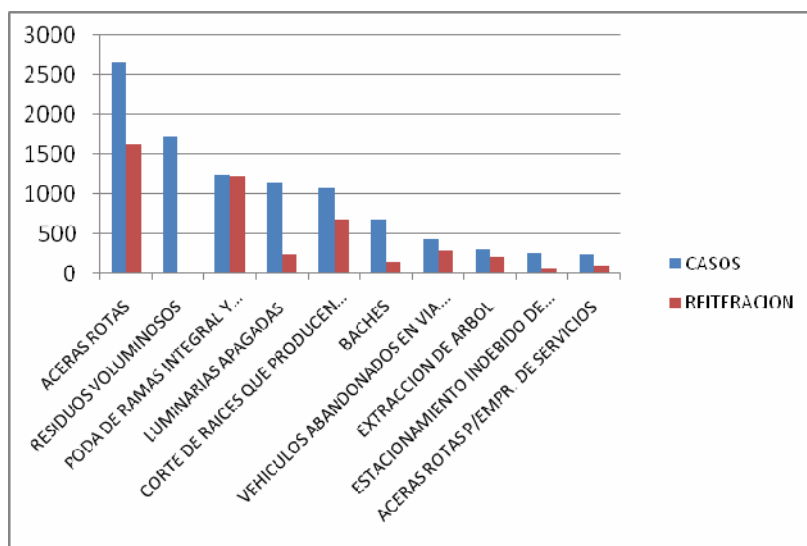
De los reclamos con mayor movimiento, se efectuó el análisis de las reiteraciones de dichos ítems, surgiendo:

RECLAMO	CASOS	REITERACION	%
ACERAS ROTAS	2672	1637	61,26%
RESIDUOS VOLUMINOSOS	1721	10	0,58%
PODA DE RAMAS INTEGRAL Y DESPEJES	1234	1232	99,84%
LUMINARIAS APAGADAS	1147	244	21,27%
CORTE DE RAICES QUE PRODUCEN ROTURAS	1076	675	62,73%
BACHES	681	151	22,17%
VEHICULOS ABANDONADOS EN VIA PUBLICA LEY 342	438	286	65,30%
EXTRACCION DE ARBOL	301	215	71,43%
ESTACIONAMIENTO INDEBIDO DE VEHICULOS	256	59	23,05%
ACERAS ROTAS P/EMPR. DE SERVICIOS	235	109	46,38%

En el cuadro que antecede se analizaron los 10 principales rubros reiterados observándose:

- Los diez principales rubros de reclamos representan el 63.59% del total de los reclamos.
- Estos diez rubros representan el 76.76% de las reiteraciones.
- De los rubros seleccionados del total de casos el 47.31% tuvieron reiteraciones.
- La mayor cantidad de reiteraciones se presentan en aceras rotas con el 61.26% de los reclamos efectuados
- De los casos de Poda de ramas integral y despeje con 1.232 casos fueron reiterados en un 99.84%,
- Residuos voluminosos presenta el rubro de menor cantidad de casos reiterados con 10 casos sobre un total de 1.721 reclamos (0.58%).

En el gráfico siguiente se efectúa una comparación de los 10 rubros analizados, entre los reclamos y las reiteraciones efectuadas sobre los mismos.



5.14.2 Encuesta calidad CGPC 13.

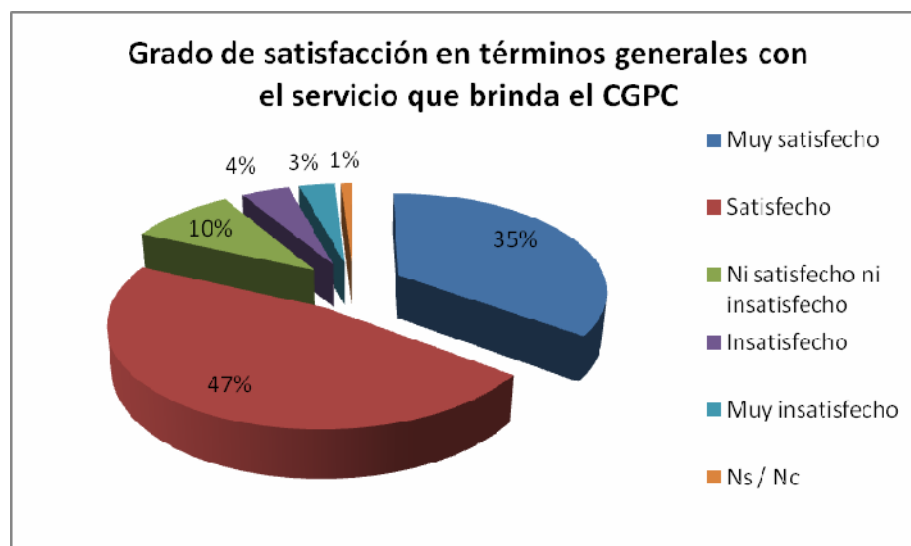
De la información suministrada por la Dirección General de Atención Vecinal y de las encuestas de calidad efectuadas, se elaboró el siguiente análisis:

Nº 1.- Grado de satisfacción en términos generales con el servicio que brinda el CGPC.

Grado de satisfacción en términos generales con el servicio que brinda el CGPC					
Muy satisfecho	Satisfecho	Ni satisfecho ni insatisfecho	Insatisfecho o	Muy insatisfecho	Ns / Nc
224	298	61	28	21	6

De las encuestas realizadas el grado de satisfacción de los ciudadanos, originó los siguientes resultados:

- El 35.11% (224 casos) se manifestó muy satisfecho con el servicio suministrado.
- En 298 encuestas (46.71%) se expresaron satisfechos.
- En 61 casos que representa el 9.56% del total que consideraron el servicio como neutro.
- En 28 casos se expresaron insatisfechos (4.39%) .
- El 3.29 (21) consideraron como muy insatisfechos con el servicio brindado.
- En 6 casos no se obtuvo respuesta.



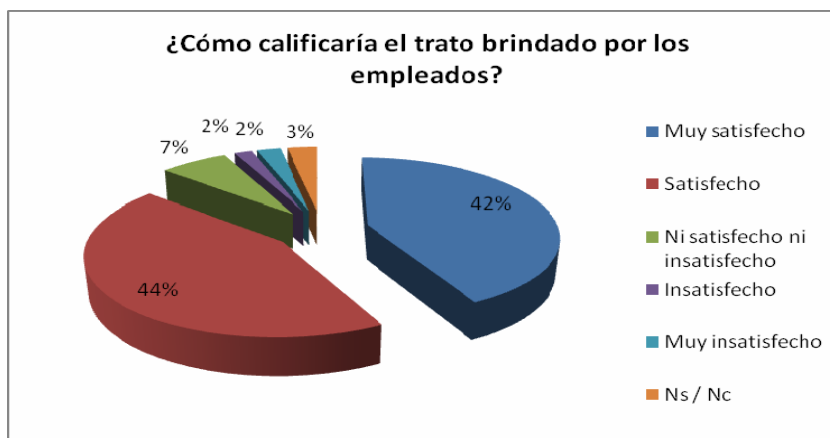
2.- ¿Cómo calificaría el trato brindado por los empleados?

Respecto a la atención suministrada por los empleados por el CGPC, se obtuvieron los siguientes resultados:

- En 270 casos (42.32%) se expresaron muy satisfechos
- En el 43.89% (280 encuestados) se manifestaron satisfechos
- En el 6.74% (43 casos) ni satisfechos, ni insatisfecho.

- El 1.72% (11 casos) se expresaron insatisfechos.
- Muy insatisfechos fueron 15 casos que representa el 2.35%.
- En 19 casos no se obtuvo respuesta.

¿Cómo calificaría el trato brindado por los empleados?					
Muy satisfecho	Satisfecho	Ni satisfecho ni insatisfecho	Insatisfecho	Muy insatisfecho	Ns / Nc
270	280	43	11	15	19

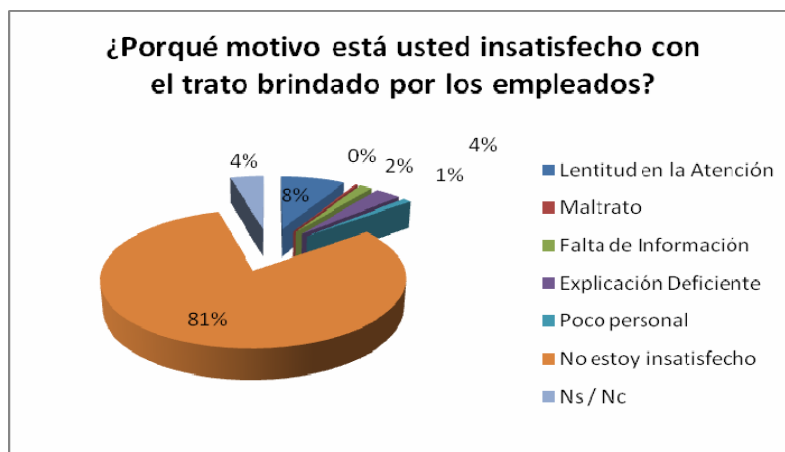


3.- ¿Porqué motivo está usted insatisfecho con el trato brindado por los empleados?

Analizados los motivos de la insatisfacción manifiesta en el punto anterior, los resultados fueron los siguientes:

- El 8.21% el motivo fue la lentitud en la atención.
- En 2 casos (0.32%) la insatisfacción se debe al mal trato.
- En 10 casos (1.58%) por falta de información.
- El 3.32% (21 casos) la explicación deficiente fue el motivo.
- Por poco personal se quejaron 7 personas que representa el 1.11% de los encuestados.
- En 27 casos no se obtuvo respuesta.

¿Porqué motivo está usted insatisfecho con el trato brindado por los empleados?						
Lentitud en la Atención	Maltrato	Falta de Información	Explicación Deficiente	Poco personal	No estoy insatisfecho	Ns / Nc
52	2	10	21	7	514	27

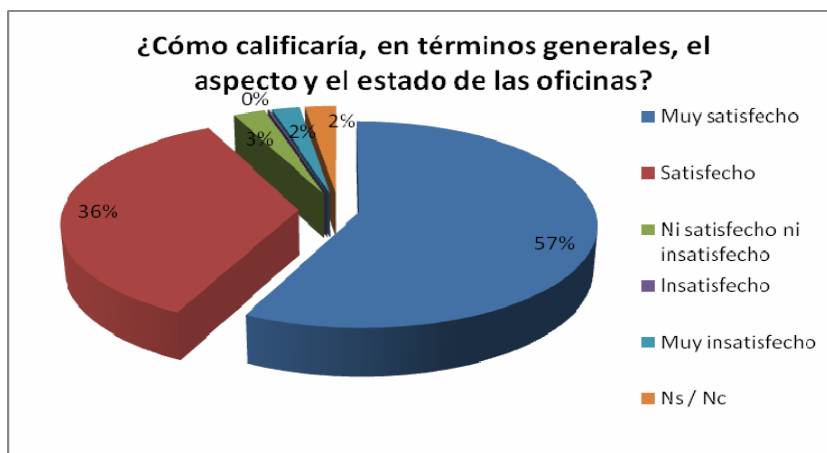


4.- ¿Cómo calificaría, en términos generales, el aspecto y el estado de las oficinas?

En relación al aspecto y el espacio del edificio donde presta servicios el CGPC, los resultados fueron:

- El 57.21% (365 casos) los calificó como muy satisfecho.
- Satisfechos obtuvo el 35.58% (227 casos)
- Ni satisfechos, ni insatisfechos el 2.51% (16 casos).
- Un caso expuso insatisfacción. (0.16%)
- Muy insatisfechos 14 personas (2.19%).
- En 15 casos no se obtuvo respuesta.

¿Cómo calificaría, en términos generales, el aspecto y el estado de las oficinas?					
Muy satisfecho	Satisfecho	Ni satisfecho ni insatisfecho	Insatisfecho	Muy insatisfecho	Ns / Nc
365	227	16	1	14	15
57,21%	35,58%	2,51%	0,16%	2,19%	2,35%

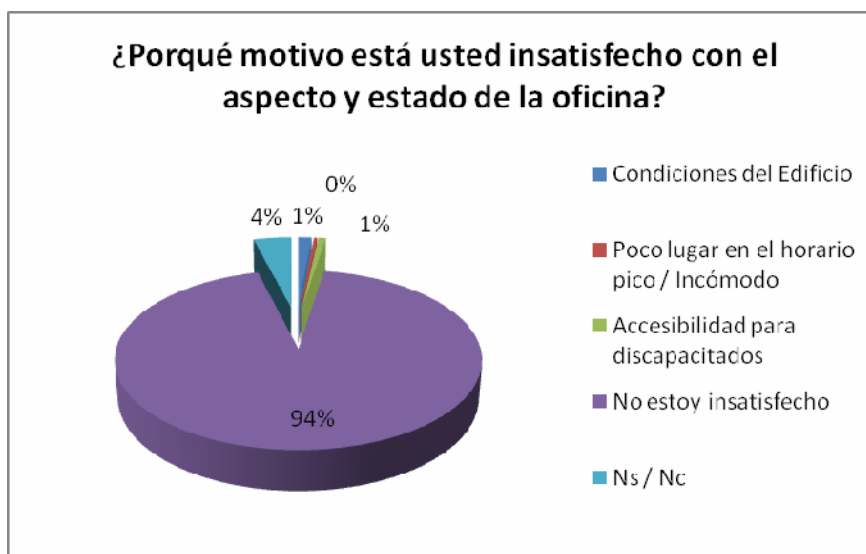


5.- ¿Porqué motivo está usted insatisfecho con el aspecto y estado de la oficina?

En lo que respecta a los motivos de la insatisfacción expuesta en el punto 6.-, los resultados son:

- El 1.44% que representa 9 personas, expresaron que los motivos son las condiciones del edificio.
- El 0.3% (2 Casos) los motivos fueron el poco lugar en el horario pico.
- En 5 casos (0.80%) la insatisfacción se originó en la accesibilidad para discapacitados.
- En 25 casos no se respondió.

¿Porqué motivo está usted insatisfecho con el aspecto y estado de la oficina?				
Condiciones del Edificio	Poco lugar en el horario pico / Incómodo	Accesibilidad para discapacitados	No estoy insatisfecho	Ns / Nc
9	2	5	586	25



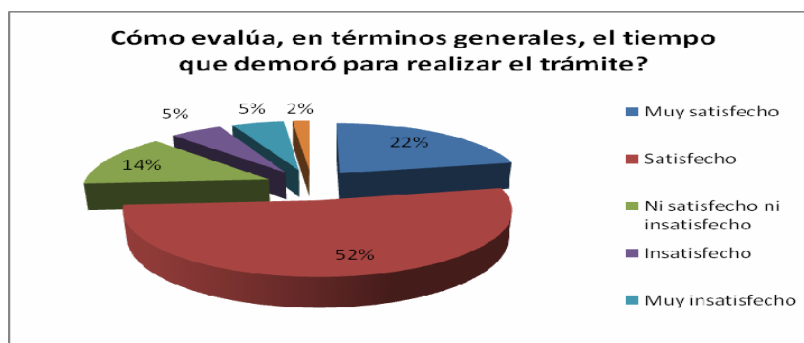
6.- ¿Cómo evalúa, en términos generales, el tiempo que demoró para realizar el trámite?

Los resultados en relación al tiempo de demora para los trámites son:

- El 21.94% (140 encuestados) se expresó muy satisfecho con los tiempos insumidos.
- En 332 casos que representa el 52.04% expresó satisfacción.
- En 87 casos (13.64%) se expresaron en forma neutral por las demoras.

- La insatisfacción fue manifiesta en 34 casos (5.33%).
 - Muy insatisfechos fueron 34 ciudadanos (5.33%)
- En 11 casos no se obtuvo respuesta.

¿Cómo evalúa, en términos generales, el tiempo que demoró para realizar el trámite?					
Muy satisfecho	Satisfecho	Ni satisfecho ni insatisfecho	Insatisfecho	Muy insatisfecho	Ns / Nc
140	332	87	34	34	11

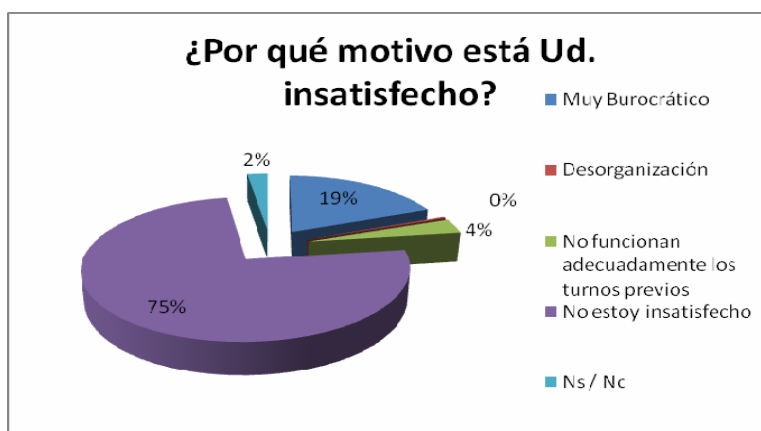


7.- ¿Por qué motivo está Ud. insatisfecho?

Con respecto a los motivos de la insatisfacción en los tiempos empleados para los trámites, los guarismos fueron los siguientes:

- El carácter muy burocrático de los trámites representó el 19% (110 casos).
- La desorganización tuvo el 0.35% (2 casos).
- El 3.45% (20 encuestados) manifestó que no funcionan adecuadamente los turnos previos.
- En 14 casos no se respondió.

¿Por qué motivo está Ud. insatisfecho?				
Muy Burocrático	Desorganización	No funcionan adecuadamente los turnos previos	No estoy insatisfecho	Ns / Nc
110	2	20	433	14



8.- El tiempo insumido para realizar el trámite fue.
Realizada la consulta sobre como consideraba el tiempo insumido en los trámites, las respuestas obtuvieron los siguientes resultados:

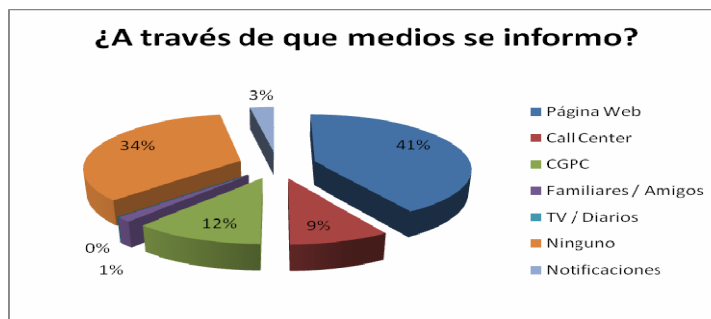
- En 347 encuestas (54.39%) consideró que el tiempo para el trámite fue el que se esperaba para el mismo.
- El 34.48% los consideró más del tiempo esperado.
- El 11.13% consideró el tiempo insumido como menor a lo esperado. (71 casos).

Lo que esperaba	Más de lo que esperaba	Menos de lo que esperaba
347	220	71



9.- ¿A través de qué medios se informó?
Consultados sobre que medios son por los cuales se ha informado de los trámites efectuados por el CGPC, los resultados fueron:
Por la página web el 41.14% (260 personas), por el call center 8.86% (56), por el propio CGPC 11.55% (73), por medio de familiares 1.42%(9) y 18 casos por notificaciones.

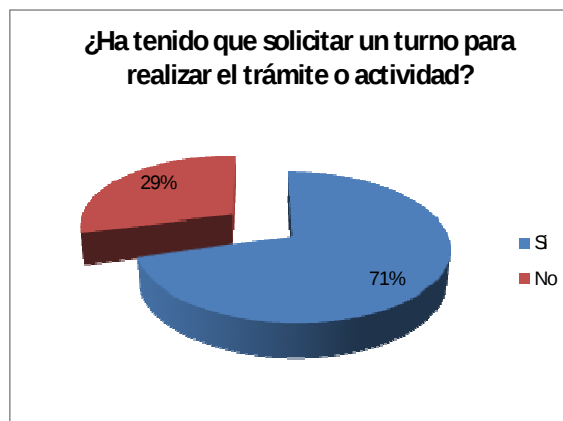
¿A través de qué medios se informó?							
Página Web	Call Center	CGP C	Familiares / Amigos	TV / Diarios	Ninguno	Notificaciones	Mesa de Informes de Organismos
260	56	73	9	0	216	18	0



10 ¿Ha tenido que solicitar un turno para realizar el trámite o actividad?

¿Ha tenido que solicitar un turno para realizar el trámite o actividad?	
Si	No
827	111

Se observa que el 29% de los casos no se ha solicitado turno, mientras que en el 71% restantes si fueron requeridos.



11 ¿Qué medio utilizó para obtener el/los turno/s?

La estadística sobre los medios usados para pedir turnos fue:

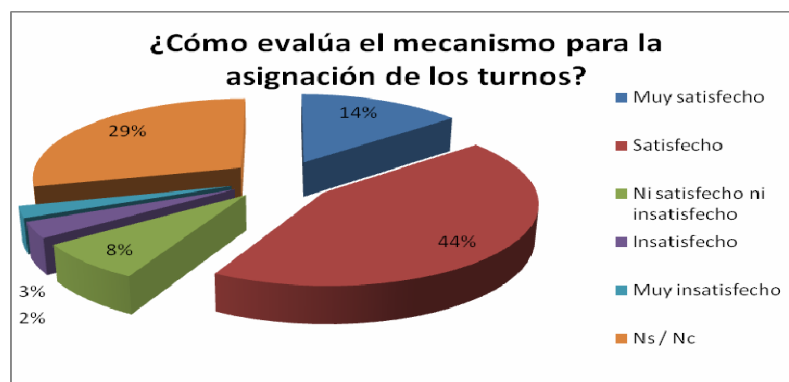
- Por la página web es el más utilizado con el 38.09% con 243 encuestados.
- Por call center obtuvieron su turno el 11.44% (73).
- El 21.79% (139) lo hizo por el propio CGPC.

¿Qué medio utilizó para obtener el/los turno/s? (¿Qué tiempo le insumió recibir el turno?)				
Página Web	Call Center	CGPC	Ninguno	Mesa de Informe de Organismos
243	73	139	183	0



12 Cómo evalúa el mecanismo para la asignación de los turnos?

¿Cómo evalúa el mecanismo para la asignación de los turnos?					
Muy satisfecho	Satisfecho	Ni satisfecho ni insatisfecho	Insatisfecho	Muy insatisfecho	Ns / Nc
91	278	49	21	15	184



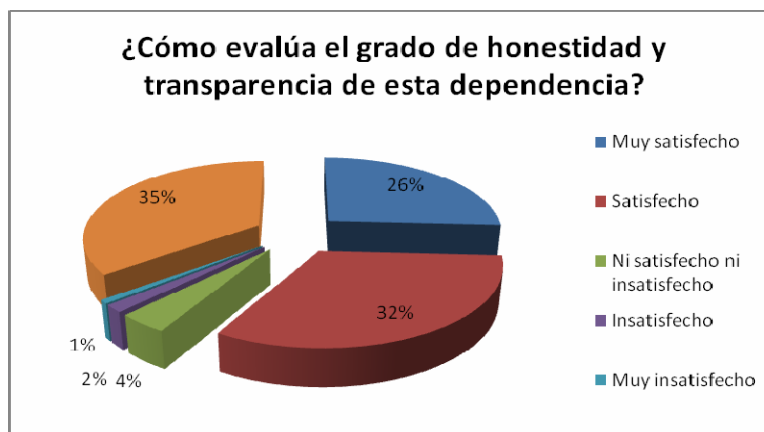
13.- ¿Cómo evalúa el grado de honestidad y transparencia de esta dependencia?

Los resultados fueron:

- El 25.86% se manifestaron muy satisfechos. (165 casos)
- En 207 casos que representan el 32.45 se expresaron satisfechos.
- Neutros se localizó el 3.29% (5 casos).
- Insatisfechos los casos fueron 1.57% (10 encuestados).
- Los casos de muy insatisfechos fue del 0.78% (5 casos).

No contestaron 226 personas

¿Cómo evalúa el grado de honestidad y transparencia de esta dependencia?					
Muy satisfecho	Satisfecho	Ni satisfecho ni insatisfecho	Insatisfecho	Muy insatisfecho	Ns / Nc



5.14.3 Encuesta a Organizaciones No Gubernamentales.

El Registro de Organizaciones de Acción Comunitaria (ROAC)⁴, cuya función primaria consiste en relevar y llevar un registro de las instituciones intermedias en el ámbito de la Ciudad de Buenos Aires, tiene como propósito el reconocimiento y constatación de las entidades que están constituidas de hecho o de derecho y desarrollan tareas sociales sin fines de lucro en la Ciudad Autónoma de Buenos Aires.

⁴ Las funciones del ROAC (Registro de Organizaciones de Acción Comunitaria) están descriptas en las acciones de la Dirección Registro y Enlace con Instituciones Intermedias - Decreto N° 1065-GCBA-1999, Boletín oficial (BOCBA) N° 706 el día 02/06/1999 -.

Cuenta en la actualidad con más de 1500 entidades inscriptas y que actualizan su documentación cada año.

El ROAC es un insumo para todas las áreas del Gobierno de la Ciudad de Buenos Aires que desarrollan actividades con organizaciones de la sociedad civil.

Por los motivos descriptos y de las funciones manifiestas, se solicitó la base de organizaciones que desarrollan actividad dentro de la jurisdicción del Centro de Gestión bajo análisis.

Se elaboró una encuesta a los fines de corroborar entre otras cosas las actividades desarrolladas con las organizaciones comunitarias por parte del CGPC.

La misma se desarrolló por medio de comunicación telefónica a los vínculos establecidos en la mencionada base de datos.

Los resultados de la encuesta a las 37 organizaciones inscriptas en el ROAC fue la siguiente:

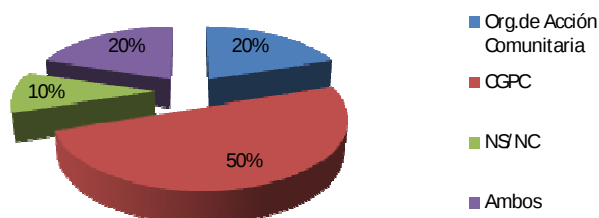
- 1.- Consultados sobre si realizó actividades en conjunto con el Centro de Gestión y Participación N° 13: 10 organizaciones contestaron que sí, 26 que no y no se obtuvo respuesta en 1 caso.



2.- En los casos que realizó actividades, la misma se realizó por iniciativa propia o del CGPC?

La consulta sobre las diez organizaciones que manifestaron haber realizado actividades tuvo el siguiente resultado: por iniciativa propia fueron dos casos, por impulso del CGPC: 5 casos, en 2 casos fue por impulso compartido y en la restante consulta no se obtuvo respuesta.

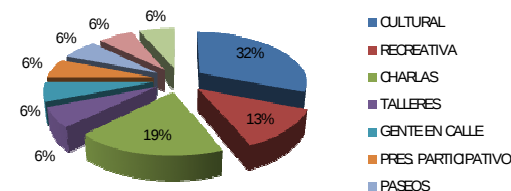
La actividad se realizó por iniciativa de:



3.- Que actividades desarrolló durante el año 2009 con el CGPC.-

Realizada la mencionada consulta, los motivos de las actividades conjuntas fueron: actos culturales 5, actividades recreativas 2 , paseos 1, actividad comunitaria 1, ayuda para actos 1, charlas 3, taller 1, gente en situación de calle 1 y 1 presupuesto participativo..

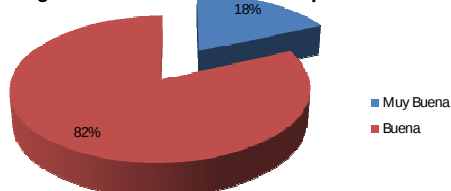
Qué actividad desarrolló con el CGPC?



4.- – Qué concepto le merece la participación, organización e interés demostrado por el CGPC.

En relación a la consulta realizada la respuesta fue la siguiente: 1 la calificó como Muy Buena y 9 como Buena.

Que concepto le merece la participación, organización e interés demostrado por el CGPC



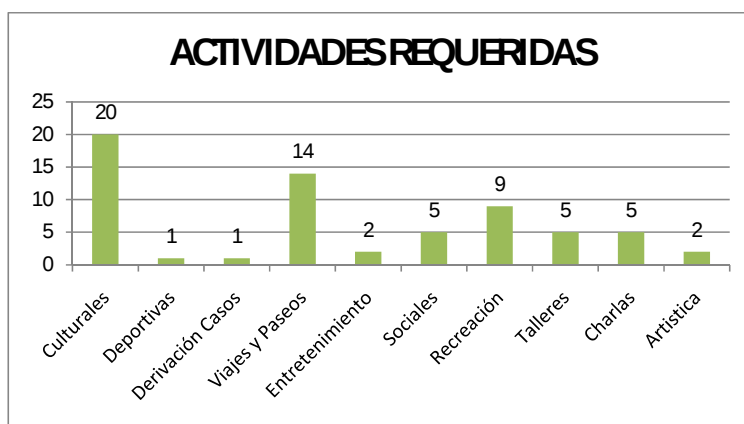
5.- Les hubiese interesado realizar actividades con el CGPC? Cuáles?

Consultados a las organizaciones que no realizaron actividades con el CGPC, si les hubiese interesado desarrollar alguna actividad, la respuesta: no le interesa 1 caso, les interesa 34 organizaciones y en 1 caso no contestaron.



Ampliada la pregunta sobre que actividades les interesaría realizar la respuesta fueron:

Actividades culturales 20, Viajes y Paseos 14, talleres 5, actividades de entretenimiento 2, actividades sociales 5, recreación 9, charlas 5, actividades deportivas 1, actividades artísticas 5 y derivaciones de casos 1.



5.14.4.- Encuesta CGPC N° 13 a los ciudadanos.

Se efectuó una encuesta entre los ciudadanos que concurren al Centro de Gestión para realizar distintos trámites la misma abarcó 40 ciudadanos cuyos resultados son los siguientes:

- 1 Consultado sobre las veces que concurrieron al Centro de Gestión para realizar trámites los resultados fueron : 14 concurrieron por primera vez, 10 por segunda vez y más veces 16.

- 2 En relación a si concurrió por un reclamo o un trámite: en su totalidad contestaron que su presencia se debe a un trámite.
- 3 Sobre los temas que incluían dichos reclamos : 7 por infracciones, 7 por partidas, 5 por reclamos, 4 para obtener DNI, 4 certificado de reincidencia, 3 trámites de Rentas, 3 por subsidios, 3 por cambio de radicación, y con un caso cada uno por reconocimientos paterno, obtención de ciudadanía, registro civil y obtención de licencias.
- 4 Por qué medio se enteró que el trámite se puede hacer en el CGPC:
Por Diario, Radio o TV 3 personas, por medio de un vecino o familiar 3 casos, por medio de Internet 14, por medio del Gobierno u otra repartición pública 14 y, 7 casos por otros medios a los enunciados.
- 5 Sobre si conoce otros servicios que presta el Centro de Gestión, más allá del motivo de su concurrencia, las repuestas fueron: 27 ciudadanos contestaron que si y 13 que no.
- 6 Sobre cómo evalúa la atención en el CGPC los resultados fueron: 30 muy buena, 8 buena y 2 regular.

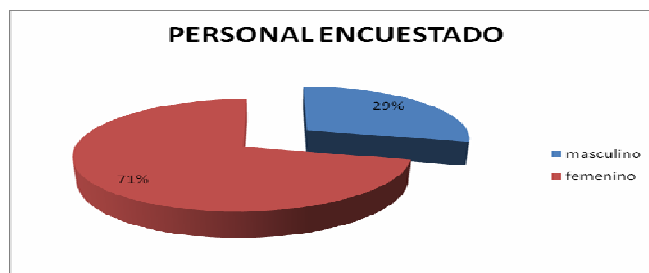
5.14.5- Encuesta al personal del CGPC.

Se confeccionó una encuesta, la cual fuera realizada al personal del área auditada, a los fines de evaluar la composición del personal, la capacitación del mismo, relación entre el personal, grado de satisfacción, grado de conocimiento de la normativa aplicables, grado de comunicación con los superiores y condiciones de trabajo.

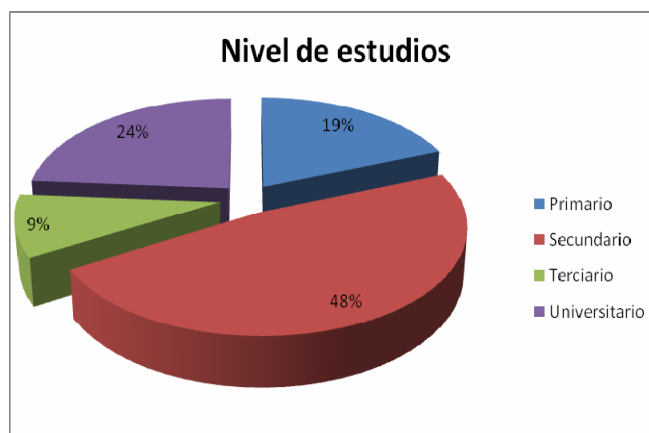
Se realizó una muestra para realizar las entrevistas, el universo encuestado fue de 21 trabajadores que es el 36.84% del personal total, de un universo total de 57 empleados.

Las respuestas encontradas en dichas encuestas son las que abajo se describen:

El personal encuestado fue en un 71% personal masculino y un 29% personal femenino.



En relación al nivel de capacitación, la composición es la siguiente:



Nos encontramos que el CGPC cuenta de acuerdo al personal encuestado con una formación primaria que involucra el 19% de los encuestados, asimismo un 48% alcanzó sus estudios secundarios, un 9% concluyó los estudios terciarios, un 24% del personal es universitario.

El análisis a nivel de las áreas donde prestan servicios los entrevistados, determinó los siguientes resultados:

Los 21 encuestados desarrollan sus tareas en las áreas del CGPC a saber: personal, atención al público, mantenimiento barrial, sociocultural, licencias.

En lo que respecta a la capacitación, del personal entrevistado surge:

- El 65% de los encuestados con respuesta positiva dijo que hizo algún curso de capacitación (13 empleados). Mientras que el 35% (7 personas) manifestaron no haber hecho cursos.
- Los que expresaron no haber realizado cursos los motivos expresaron fueron : el 16.67% (1 persona) por falta de tiempo y el 83.33% (5 personas) por no tener notificación de los cursos.
- En referencia a los que realizaron cursos, la evaluación de los mismos fue 92.31% (12 personas) como buena y el 7.69% (1 persona) como regular.

- Preguntados sobre la necesidad de realizar cursos en el futuro el 94.74% expresó que le gustaría recibir capacitación en el futuro, mientras que el 5.26% no.
- En relación a la cantidad de capacitación recibida el 53.85% la consideró suficientes (7 personas) y el 46.15% insuficiente (6 personas).
- Sobre los motivos por los cuales se capacitaron: el 5.56% (1 persona) por obligación, 44.44% (8 personas) por progreso en el organismo y el 50% (9 personas) por crecimiento personal.

La entrevista en lo que respecta a la actividad laboral propiamente dicha arrojó los siguientes guarismos:

En relación a si las funciones asignadas resultan claras y precisas: el 85.71% esta de acuerdo, el 9,52% está parcialmente de acuerdo y el 4,76% en desacuerdo.

Respecto si las tareas que realizó coinciden con las funciones asignadas, el 76.19% esta de acuerdo, el 9.52% está parcialmente en desacuerdo y el 14.29 está totalmente en desacuerdo.

A la pregunta si se encuentra satisfecho con su trayectoria en el organismo: el 80.95% de los empleados encuestados esta de acuerdo, mientras que un 14.29 % está parcialmente de acuerdo, en desacuerdo esta el 4.76% de los entrevistados.

En lo referido al espacio físico que cuenta para desarrollar el trabajo: el 76.19% de los entrevistados está de acuerdo con el espacio otorgado para realizar sus tareas cotidianas, mientras que el 9.52% está parcialmente en desacuerdo y un 14.29% está totalmente en desacuerdo con el espacio disponible para realizar su labor diaria.

Interrogados los encuestados sobre si el puesto que ocupa en el organismo esta en relación con la experiencia que posee, los resultados fueron los siguientes: el 76.19% de los entrevistados expresó que estaba totalmente de acuerdo con el lugar en que se encuentra trabajando, mientras que un 9.52 % manifiesta un parcial acuerdo, el 9.52% de los entrevistados expresó estar en desacuerdo con el lugar en que se encuentra trabajando. El 4.76% no emitió respuesta.

Los resultados a las siguientes preguntas arrojaron los siguientes guarismos:

¿" Considero que la distribución del trabajo es similar y justa entre todos los empleados?"

El 61.90% de los entrevistados manifestó que estaba totalmente de acuerdo con el lugar de trabajo, mientras que el 19.05% expresa que estaba parcialmente de acuerdo con la manera en que se

distribuye el trabajo, un 19.05% de los entrevistados está totalmente en desacuerdo con la manera de distribuir el trabajo dentro del área.

"Es sumamente útil la tarea que realizo en el organismo"

El 100% de los entrevistados se siente de acuerdo.

"Tengo claras oportunidades de ascenso en el organismo."

El 42.86% de los entrevistados tienen una percepción de oportunidades de ascenso en el organismo, mientras que el 19.05% está parcialmente de acuerdo con que tiene alguna oportunidad de ascenso dentro del organismo. Finalmente un 14.29% está en desacuerdo con sus posibilidades de ascenso dentro del organismo, cree que no tienen futuro adentro de ese sector y un 14.29% no respondió.

" el puesto que ocupo en el Organismo está en relación con el nivel académico que poseo"

El 57.14% se manifestó de acuerdo, el 19.05% parcialmente de acuerdo, el 23.81% en desacuerdo.

Las siguientes preguntas se refieren a la tarea que desarrolla el entrevistado, se le dieron siete situaciones a la cual los entrevistados podían considerarlo adecuado, medio o no adecuado.

1. **¿El espacio asignado a la atención al público es?** Un 77% lo considera adecuado y un 23% medio adecuado.
2. **¿La cantidad de personal afectado a su área resulta?** Un 46 % de los encuestados lo considera adecuado a la cantidad de trabajo que tienen; mientras que un 31% considera que la cantidad no es totalmente la adecuada, así mismo un 23% ve no adecuada la cantidad del personal según el caudal de trabajo que reciben.

3.- La publicidad de las actividades que desarrolla resultan: Para un 36% resulta adecuada la publicidad, para un 50% es parcialmente adecuada y el 14% se expresó que la misma resulta no adecuada.

4.-La normativa a ser aplicada fue considerada por los encuestados: como adecuada en el 64%, parcialmente adecuada, el 21% parcialmente adecuada y el 14% no adecuada.

5.-Los elementos con que cuenta para desarrollar su tarea son los adecuados para un 53%, para un 24% los elementos son insuficiente, mientras que para un 24% no cuentan con los elementos necesarios para su labor diaria.

6.- Si recibió capacitación para la tarea que realiza: la respuesta fue un 50% que sí y el otro 50% que no.

7.- Sobre la eficiencia o no del control previo al inicio de cualquier trámite que se desarrolla en el CGPC, los resultados fueron: el 71% de las respuestas positivas las consideró eficiente, mientras que el 29% restante no.

Las preguntas referidas a la relación con sus pares y superiores, determinó los siguientes resultados:

a.- El grado de comunicación con mis pares es: en el 90.48% fue considerada como buena y el 9.52% como media.

b.- La relación con mis compañeros es: 100% la consideró como buena.

c.- El grado de comunicación con mis superiores es: el 80.95% la consideró buena y el 19.05% como media.

d.- La autonomía que tengo en mi trabajo es: buena la consideró el 85.71% y media el 14.29%.

e.- La capacidad de iniciativa en el trabajo es: 90.48% la evaluó como buena y el 4.76% como media.

f.- El grado de reconocimiento de mis labores por mis superiores es: un 76.16% la calificó como buena, el 9.52% como media y el 14.29% como mala

5.14.6 Informe de Gestión 2009

Acciones realizadas a nivel general:

1) Aniversarios de los Barrios integrantes de la Comuna:

Se realizaron actividades con motivo de la conmemoración de los aniversarios de los barrios de Belgrano, Colegiales y Núñez. En los mismos participaron ONG,S sociedades de fomento, asociaciones civiles, clubes y otros actores sociales que realizan su trabajo en la Comuna.

2) Aniversario Año Nuevo Chino:

En el barrio de Belgrano se encuentra uno de los puntos de atracción turística de la ciudad, este es el "barrio Chino", donde se organiza cada febrero los festejos del nuevo año en el calendario chino. En el 2009 se realizó la actividad en conjunto con el Ministerio de Cultura, el CGPC 13 y la Asociación Barrio Chino Buenos Aires.

3) Evento "Plantar es una fiesta!":

Junto con la Universidad de Belgrano y la dirección de Arbolado del Ministerio de Ambiente y Espacio Público se organizó una jornada de concientización de la importancia del medio ambiente y el cuidado del espacio verde.

Se llevo a cabo en la Barrancas de Belgrano, con la colaboración de numerosas instituciones del barrio.

Se hizo un recorrido por el barrio, donde se plantaron árboles y se cerró en la Glorieta de las Barrancas, con un cuarteto de cuerdas de tango y una suelta de globos.

4) Reuniones con Funcionarios:

Durante el período se efectuaron reuniones con el Jefe de Gobierno, Jefe de Gabinete de Ministros y la Subsecretaria de Atención Ciudadana.

Los temas tratados fueron: Seguridad, Cartoneros: Ocupación del espacio Público, Zonas Inundables de la Comuna, Iluminación de la Vía Pública, Poda del Arbolado público en la comuna, Higiene Urbana, Veredas, Pavimentación y Bacheo, Plan de obras para la comuna, Sumideros, Transito, Recitales, Espacio Público, Transporte Público y Rampas.

5) Obras Menores:

Se efectuó la construcción de la plaza en el espacio ubicado en la Avenida Comodoro Rivadavia intersección O'higgins; obra terminada en Junio de 2009.

6) Bajo Puente Pedro Bustos:

Se puso en valor éste inmueble perteneciente al CGPC 13 (pintura, instalación eléctrica y de internet, colocación de aparato "frío calor") y se construyó en el predio contiguo un depósito de materiales y herramientas. Los trabajos fueron efectuados por personal de la cuadrilla de la Dirección de Desarrollo y Mantenimiento Barrial.

La Gestión por áreas es la siguiente:

- **Información y Atención al Público**

1.- Administración de bases de datos informatizados para la ejecución y el control para la recepción y derivación de los reclamos vecinales. SUACI. Entrega de Turnos para Registro Civil, Controladores y Renovación de Licencia de Conducir.

2.- Recopilación, elaboración, sistematización y actualización de la normativa vigente y de la información de interés para el área en respuesta a la demanda del público requirente.

3.- Recepción de la necesidad vecinal y trámite de gestión para la respuesta necesaria con vistas a la incorporación al CGPC de nuevos servicios descentralizados / desconcentrados.

4.- Control de la calidad de las tareas de la totalidad de los servicios desconcentrados que funcionan en el Centro teniendo en cuenta asimismo lo referente a la disposición y provisión de espacios y a los horarios de atención para el correcto funcionamiento de cada uno de ellos. Actualización de la página Web del GCBA.

5.- Organización de la Mesa de Entradas y Salidas General de actuaciones tramitadas en el CGPC, su notificación a los interesados y la supervisión del Despacho. SADE.

6.- Control de la circulación y actualización de la información, horarios, etc. de los servicios que se prestan en el Centro y su correcta llegada al vecino de la jurisdicción. (Puesto de Orientación, Cartelera, Conmutador, etc.)

7.- Solicitud y promoción del dictado de cursos de actualización y modernización para personal de su dependencia.

Con las refacciones edilicias realizadas se incrementó el número de personas atendidas en la sede.

Se concurrió a cursos de capacitación para la recepción y el trámite de los siguientes programas organizados por el Gobierno de la Ciudad que se comenzaron a implementar en 2009 con proyección 2010: Tarjeta Mayor, comunicaciones oficiales, Sistema SADE, nuevos trámites del Registro Civil; Copidis y Cobertura Porteña de Salud.

- **Desarrollo Socio Cultural**

Las acciones desarrolladas de acuerdo a las distintas temáticas fue:

Acción Social

Ha sido relevante desde el año 2000 la población de "recuperadores", que proviniendo de la zona norte del conurbano bonaerense, recorren las calles de Belgrano, Colegiales y Núñez en búsqueda de cartón y otros elementos que puedan comercializar.

- **Red Redescubrirnos, Proyectos sociales comunitarios**

La Red "Redescubrirnos" (Red social de Belgrano, Núñez, Colegiales).

El objetivo de consolidar una red de instituciones de acción social tiene dos vertientes. Funcionó como un segundo espacio de contención durante la crisis, ofreciendo al estado la infraestructura y el contacto con la población que hubiera sido imposible suplir en el tiempo en que resultaba necesario.

Permite, en la actualidad, el sostenimiento del trabajo con la solidaridad, intentando revertir el proceso de aislamiento que caracterizó el funcionamiento social de los '90. En el momento actual el eje de trabajo es la violencia que persiste en los sectores de

pobreza dura, aquellos que no han logrado subirse al tren de crecimiento que los indicadores macroeconómicos señalan. Este núcleo duro de pobreza requiere un trabajo específico ya que no cuenta con los recursos subjetivos necesarios para enfrentar el desafío del contacto con una sociedad que tiene dificultades para mirar para atrás.

Se han realizado una variedad de proyectos de diferente escala. Se destaca el proyecto de auxiliares de natación, donde un grupo de jóvenes de Barrio Mitre recibió capacitación como auxiliares de natación como salida laboral. En esta actividad intervinieron una escuela de natación privada "Manantiales"; McDonalds, facilitando el desayuno, el almuerzo y la lectura del diario; ORT, capacitando a los chicos en computación; el CeSAC N° 12 seleccionando y acompañando a los jóvenes y el CGP 13 coordinando la actividad.

Otro proyecto notorio ha sido el de fabricación de objetos en resina poliéster, donde aprovechando un subsidio que entregaba la entonces Secretaría de Promoción Social se financiaron actividades en las que se involucró a jóvenes con discapacidad intelectual con desocupados, en el armado de un emprendimiento productivo gestionado por la Fundación Steps. Se logró que la artista plástica Patricia Hakim donara su tiempo para capacitar al equipo en las técnicas de producción y diseño.

En un nivel más básico pero no por eso menos importante, se realizan intercambios y coordinaciones entre instituciones en forma permanente, que van desde que una institución derive a un beneficiario para recibir alimentos a otra que cuenta con una farmacia hasta el intercambio de información sobre recursos y formación.

Trabajo

- **Apoyo a Microemprendedores:**

Se estimuló emprendimientos a través del asesoramiento en la organización y difusión de sus productos o servicios dirigido adultos entre 30 y 50 años.

Durante el 2009 se han realizado cursos de capacitación y participan de 15 a 30 microemprendedores en eventos barriales como los aniversarios de los barrios

Salud

En coordinación con el Ministerio de Salud, se llevan a cabo las diferentes acciones en el proyecto:

- **Salud Reproductiva y Prevención del HIV-SIDA:**

El CGPC13 durante el año 2009, se constituyó en zona de información y prevención sobre enfermedades venéreas. Tarea que se acompañó con la distribución de material.

Educación

- **Jardín Maternal Público:** La Red Redescubrirnos, integrada por instituciones sociales y educativas de la zona sostiene desde hace años la demanda de la construcción de un jardín maternal en Belgrano Y Núñez. Para ello se realizaron gestiones frente a todas las administraciones desde 1995, hasta llegar en el 2003 a que a través del Presupuesto Participativo fuera votado por los vecinos he incluido en el presupuesto del GCBA y autorizaran las obras utilizando un sector no aprovechado de una escuela primaria de la zona. Finalmente el mismo fue inaugurado en julio 2009
- **Muestras plásticas de Jardines de Infantes:**
Los jardines de infantes de gestión pública y privada del distrito escolar D.E. 10, realizan muestras en los salones del CGP 13 una vez por año, con el objeto de difundir los servicios educativos que brindan y las producciones de sus alumnos. Transformándose de esta forma el CGP en un espacio de encuentro entre docentes, padres y alumnos.
- **"Conociendo el CGP" visitas guiadas:**
Durante todo el año escuelas públicas pre-escolar, primarias y secundarias realizan visitas guiadas por el CGP aprendiendo sobre los distintos servicios y trámites que éste brinda a la Comuna.
- **Educación Vial en las escuelas del 13.**

Sus objetivos son: Diagnosticar la situación real de los barrios de Núñez, Belgrano y Colegiales, Colaborar con la profundización de la Ley de Educación Vial., Ayudar a ejecutar estrategias que conviertan a niños y docentes en multiplicadores de las normas. Participan desde 2007 a la fecha 107 Instituciones educativas Estatales y Privadas de los distritos escolares D.E. 9 y D.E 10- A su vez se han sumado instituciones de distintas áreas del GCBA Dirección de Seguridad Vial, Plan de Prevención del Delito, y Subsecretaria de Emergencias.

Cultura

- **Aniversario de los Barrios**

A lo largo de 2009 se festejaron los aniversarios de los tres barrios en las plazas públicas más reconocidas (Balcarce; Garicoits; Barrancas de Belgrano) con el acompañamiento de instituciones privadas, comunitarias y estatales de cada barrio.

Inauguración del nuevo edificio del CGPC13

Se realizó el miércoles 30 de septiembre 2009 la inauguración del nuevo edificio con 270 instituciones de la comuna 13 que vienen trabajando activamente por la comunidad con la presencia de la Subsecretaria de Atención Ciudadana y funcionarios de distintas áreas del GCBA.

- **Buscando un Escudo para nuestros Barrios**

En el marco del programa Pasión por Buenos Aires se trabajó la temática del Escudo con los tres barrios de la Comuna 13.

- **Programa "Nuestros Artistas Plásticos":**

El objetivo de este programa que se viene desarrollando desde el año 1998, es brindar un espacio para que los artistas plásticos de la zona tengan la oportunidad de exponer sus obras al conjunto de la comunidad barrial.

La Dirección de Desarrollo Socio Cultural recepciona a lo largo de todo el año propuestas de vecinos e instituciones, las cuales formarán parte en el cronograma de exposiciones a realizarse al año siguiente.

Jardín de Esculturas

En un predio ubicado en Húsares y Monroe , el CGPC13 creó el Jardín de Esculturas en 1999 con el objetivo de sumar a la comuna un espacio para las esculturas. Entre 2007 y diciembre 2009 se han realizado exposiciones estacionales (otoño, invierno, primavera y verano) con reconocidos artistas de la ciudad.

Programa "Recuperemos el Río para Nuestro Barrio":

El Gobierno de la Ciudad de Buenos Aires, viene realizando obras para recuperar la Costanera Norte, permitiendo que la misma sea de acceso público a través del Programa Buenos y el Río. En este marco el CGPC 13 ha desarrollado actividades y talleres barriales orientados a fortalecer la identidad ribereña de los vecinos de la zona conjuntamente con la Coordinación del Parque de los niños. El Parque de los Niños ha aumentado su difusión durante el verano 2009 organizando "una playa" generando un sin fin de actividades para niños y adultos que hemos acompañado desde la Sociocultural organizando un centro de información para los vecino sobre las actividades que desarrolla el CGPC13

- **Talleres Culturales de Vecino a Vecino.**

Desde 1999 hasta abril 2009 el CGPC13 organizó un proyecto de talleres comunitarios que fueron surgiendo de la demanda vecinal donde tanto los profesores como los alumnos eran vecinos por lo que el programa se denominó de vecino a vecino. Las actividades se realizaban mayoritariamente en escuela e instituciones del barrio .

Participación

- **Presupuesto Participativo**

Articular las necesidades del barrio al presupuesto de la ciudad. Se han realizado en 2009 reuniones vecinales en los tres barrios de la comuna. Como resultado de dicho proyecto se han logrado incluir en el presupuesto de la Dirección Gral. De Transito el proyecto de

educación vial y recursos para el Centro cultural Colegiales que viene trabajando activamente en el barrio.

- **Consejo de Niños y Niñas de la Comuna 13**

Desde el año 2005 en el marco del Programa Ciudad Amiga del Gobierno de la ciudad de Buenos Aires viene participando entre 10 a 15 niños de entre 8 y 11 años interesados en realizar mejoras para el barrio. En el 2006 y 2007 diseñaron equipamiento (bancos, juegos, etc.) para el Parque de los Niños con el asesoramiento de arquitectos del Programa Buenos Aires y el Río. En función del arreglo del CGPC13 durante 2009 estuvieron realizando su actividad en la Escuela N° 21 ubicada en Franklin de Roosevelt y Av. Del Libertador. Durante este año se trabajó sobre un plan de residuos para el barrio y sobre fin de año se organizó en el CGP13 un Encuentro con los 15 Consejos de Niños de toda la Ciudad con participación de funcionarios de distintas áreas de gobierno.

- **Desarrollo y Mantenimiento Barrial**

En el marco de las limitaciones que implico la no delegación de facultades conferidas por el decreto 1958/98 al área, fundamentalmente en lo referente al ejercicio del Poder de Policía, en estos años, la dirección de Desarrollo y Mantenimiento Barrial, trabajó fundamentalmente en la elaboración de proyectos de desarrollo a escala barrial, consistentes fundamentalmente en la puesta en valor y recuperación de espacios públicos degradados, como así también en el seguimiento de las acciones ejecutadas en el territorio por otros ministerios. Además, de realizar las gestiones del día a día, tendientes a la resolución de los reclamos y denuncias vecinales.

Se procedió a la detección a través de relevamientos sobre la presencia de rampas para discapacitados motrices en las principales esquinas de la comuna.

Se coordinaron acciones en áreas a intervenir con la Dirección General de Acciones en la Vía Publica con referencia la Programa de Mantenimiento y Reparación de Aceras (PRYMA).

Se organizaron acciones junto a la Dirección General de Espacios Verdes con referencia a los Programa de Mantenimiento del Arbolado Urbano, cosa que se plasmó en reuniones entre el Director Gral. de Arbolado Urbano y vecinos del Barrio de Núñez.

Se le dió continuidad a la Comisión de vecinos para el Mejoramiento de la Higiene Urbana del CGPC 13. Se participó junto a vecinos, ONG's y empleados y funcionarios del GCBA en la campaña "Jugá Limpio" del Ministerio de Ambiente y Espacio Público.

Las cuadrillas se equiparon con elementos de seguridad, herramientas y equipos para el correcto y normal desarrollo de la tarea.

Como los Centros de Gestión y Participación de la Ciudad de Buenos Aires no cuentan con autonomía presupuestaria para la ejecución de los proyectos, los mismos dependen de la intervención directa de los organismos de la estructura central.

La presencia en los Centros de Gestión y Participación Comunal de personal especializado en tareas afines con la construcción, permitió la evaluación de una respuesta rápida a problemas urbanos de pequeña envergadura pero de gran impacto en la población vecinal directamente afectada.

Se procedió a la construcción de un depósito en el predio contiguo al bajo puente "Pedro Bustos" para poder almacenar materiales y herramientas de la cuadrilla.

Se realizaron relevamientos de distinta índole: baches, anclajes, pavimentos deteriorados, pintura de cordón, escombros en vía pública, presencia de rampas de discapacitados; con el objeto de poder gestionar con las áreas centrales correspondientes, la resolución de los puntos conflictivos.

Con el cambio del Director de CGPC a mediados de 2009 la gestión realizó:

Se generó asimismo el Programa Cabildo Limpio, a partir del cual se realizaron las reparaciones de aceras de la intersección de Juramento y Cabildo y también se creó para su posterior ordenamiento una base de datos sobre el estado de todo lo relacionado con: aceras rotas, Puesto de Diarios y Puestos de Flores, Publicidad Exterior, pegatina publicitarias, venta ambulante y situaciones de ocupación de la vía pública con elementos no relacionados con el mobiliario urbano y/o falta de higiene.

A partir de los resultados de los trabajos descriptos en el párrafo anterior, se logró, en convenio con la Dirección General de Higiene Urbana, la presencia de cooperativas de limpieza, conjuntamente con inspectores proceden a multar y limpiar las pegatinas que van encontrando en el sector. Estos operativos se siguen sosteniendo al día de la fecha.

Por otra parte se realizaron distintas gestiones con el objeto de lograr tareas conjuntas con otras áreas centrales del GCBA, como por ejemplo la Dirección General de Ordenamiento del Espacio Público y la Dirección General de Limpieza, entre otras.

Finalmente, en Noviembre del 2009, mediante relevamiento realizado para la Dirección General de Transito, se verifico en todo el territorio de la Comuna, el estado de la cartelera, ochavas y todo aquello que hace a los elementos necesarios para el correcto ordenamiento del transito en la Ciudad. Dicho trabajo se finalizo en Febrero del 2010.

5.15 LIBROS UTILIZADOS.

- 1.- Libro de Caja Chica Común.
- 2.- Libro Banco
- 3.- Libro de Movilidad.
- 4.- Libro de Quejas.

Analizado el libro de quejas correspondiente al período 1 de enero de 2009 al 31 de diciembre de 2009 surgen registradas 149 notas realizadas por los ciudadanos.

De la lectura de dichas notas surge que los temas de las mismas son:

TEMA	NOTAS	%
ORGANIZACION	9	6%
PERSONAL	12	8%
GESTION	1	1%
OPERATIVAS	10	7%
DESCENTRALIZADOS	12	8%
PETICION	4	3%
FELICITACION	91	61%
SIST. Infor/Internet	4	3%
Muebles	5	3%
SOLUCIONES	1	1%
TOTAL	149	

- En relación a la organización la principal queja es la ineficiencia y la falta de personal, que representa el 6% del total.
- Con relación al personal la queja esta referida a maltrato del personal asignado a atención al público principalmente en las cajas del CGPC. (8%).
- En el tema de Gestión, los motivos de los reclamos son los procedimientos aplicados dentro del CGPC para los trámites.(1%).
- Por cuestiones operativas incluyen las quejas por incumplimiento de turnos, retrasos en la atención al público y mala información. (7%).
- Las quejas sobre los órganos desconcentrados que funcionan dentro del CGPC representan el 8%.
- En relación a las felicitaciones un 50% corresponden a los órganos mencionados en el punto anterior y el otro 50% al propio personal del CGPC.
- La falta de máquinas o fuera de servicios representan el 5% del total de quejas.

5.16 Cajas Chicas.

Durante el ejercicio bajo análisis existieron las siguientes rendiciones por un total de \$ 54.906.26

Nº	IMPORTE
1	9.695,26
2	8.486,72
3	9.989,09
4	6.983,91
5	9.751,28
6	10.000,00
TOTAL	54.906,26

Del análisis de la documentación respaldatoria surge lo siguiente :

- Caja Nº 1:

Comprobante Nº 4 corresponde a la reparación de los rodados asignados al CGPC \$ 1.311.-⁵

Comprobante Nº 21 corresponden a los gastos de mantenimiento de los automotores del CGPC. \$ 864.-⁶

- Caja Nº 2

Comprobante Nº 4. se refiere a gastos de mantenimiento de los rodados \$ 1.620, asimismo dicho importe supera el límite de gasto por comprobante previsto por la normativa.^{7 8}

- Caja Nº 3

Comprobante Nº 5: gasto por mantenimiento de rodados \$ 1.290.-⁹

Comprobante Nº 8: es el gasto de folletos que supera el monto \$2.010.-supera el importe establecido en la normativa vigente.¹⁰

⁵ Anexo 1 de la Resolución SSLYt Nº 46 Art 3º La Dirección General de Material Rodante y Talleres asignará los vehículos en las condiciones que se fijan a continuación: ...c) La Dirección General de material Rodante y Talleres realizará el servicio de mantenimiento y reparación.

⁶ Idem Nota 5.

⁷ Idem Nota 6

⁸ Art 3º - Modifícase el art 4º de la Resolución Nº 2857-SHyF/96 el que quedará redactado de la siguiente manera " Art4º - Establécense como valores tope la suma de pesos un mil seiscientos (\$ 1.600) ...para gastos menores..., correspondientes a las erogaciones que se efectúen bajo el Régimen General de Caja Chica.

⁹ Idem Nota 5

¹⁰ Idem Nota 8

Comprobante N° 14: corresponde a gastos de bebidas y alimentos por valor \$ 1.760.60.-.¹¹

Comprobante N° 16: \$ 1.560.- por el alquiler de un escenario.-.¹²

Todos los comprobantes de la presente caja no cuentan con la correspondiente autorización del Director del CGPC:

- Caja N° 4

Comprobante N° 4: \$ 980.00.- corresponde a la reparación de automotores.-

Comprobante N° 5: \$ 1.908.40 corresponde a la compra de bebidas y alimentos.-¹³

- Caja N° 5

Comprobante N° 5 corresponde a un ticket que no identifica al adquirente \$ 30.-

Comprobante N° 7 corresponde a un ticket que no identifica al comprador \$ 96.-

Comprobante N° 8 es un ticket por un gasto de \$ 48.00 que no identifica al comprador.

Comprobante N° 11 \$ 17.32 es un ticket a consumidor final.

Comprobante N° 16 \$ 18.00 es un ticket que no identifica al adquirente.

Comprobante N° 17 \$ 74.74 no es una factura o ticket factura.

Comprobante N° 19 es una factura emitida al Gobierno de la Ciudad de Bs As. Con domicilio en Bartolomé Mitre 648 P7. \$ 129.38¹⁴

Comprobante N° 22 \$ 35.45 es un ticket a consumidor final.

Comprobante N° 29 \$ 6.50 es un ticket a consumidor final.

Comprobante N° 31 \$ 952.27 corresponde a una factura B con CAI (Código de Autorización de Impresión) vencida.¹⁵

Comprobante N° 32 : \$ 2.670, por reparación de rodados. No indica el comprador.¹⁶

¹¹ Idem Nota 8

¹² Idem Nota 8

¹³ Idem Nota 8

¹⁴ Falta de los controles establecidos en la Resolución General N° 1817/2005 AFIP

¹⁵ Idem Nota 15

¹⁶ Idem Notas 5, 8 y 14

Comprobante N° 33: \$ 1.740, por reparación de rodados. No indica el comprador.¹⁷

5.17 RECURSOS HUMANOS.

Se procedió a la revisión de los legajos y fichas del personal, del listado aportado donde constan 57 empleados, se realizó una muestra de 19 de ellos.

Del análisis de las fichas relevadas surge que en el 11%, no consta nombre y apellido, en el 53% no se encuentra foliado y en el 70% no se encuentra registrada la firma del empleado

FICHA	CASOS	%
Apellido y Nombres	2	11%
Foliado	9	53%
Firma Registrada	7	70%
Ficha datos	0	0%
Sexo	0	0%

En relación al legajo propiamente dicho se observó:

- El 74 % de los legajos no se encuentra foliado.
- El 95% no cuenta con exámen psicofísico.
- En el 26% no poseen copia de DNI.
- El 89% no tiene copia del CUIL.
- El 74% no posee Currículum Vitae.
- En el 42% no cuenta con el certificado del título profesional.
- Con relación al Certificado de Reincidencia 79% de los Legajos no lo poseen.
- En el 26% no poseen declaración jurada de incompatibilidad.
- En el 68% no existe Copia del Decreto Resolución de designación.
- El 32% no posee declaración jurada de familiar a cargo.
- El 21% no posee documentación respaldatoria de asignación Familiar.
- El 100% no posee la indicación de " visto original"

¹⁷ Idem Notas 5,8 y 14

CONTENIDO LEGAJO	CASOS	%
FOLIADO LEGAJO	14	74%
Examen Psicofísico	18	95%
Copia DNI	5	26%
Copia de CUIL	17	89%
Curriculum Vitae	14	74%
Título Profesional, matrícula	8	42%
Certificado de Reincidencia	15	79%
Decl Jurada Incompatibilidad	5	26%
Deudores Alimentarios Ley N° 269	19	100%
Copia de Dcto. y/o Resol. De Desig	13	68%
Dec Jurada Familiar a Cargo	6	32%
Doc. Respaldatoria Asig. Familiares	4	21%
Situación Especial de Revista:	13	68%
Licencias Doc. de Respaldo	2	11%
Fojas de Sanciones y/o Sumarios/OFICIOS	18	95%
Posee Informe Final de Gestión	19	100%
Copias documentacion firmadas por su titular	18	95%
Copias documentación del Legajo Personal "Visto Original"	19	100%

5.18 INVENTARIO

El resumen del inventario al 31 de diciembre de 2009 es el siguiente:

RUBRO	IMPORTE	%
Aparatos e Instrumentos Científicos, artísticos, etc	441.560,89	40,39%
Bibliotecas, colecciones artísticas, científicas, etc	262,00	0,02%
Elementos para fiestas y conmemoraciones	53,00	0,00%
Herramientas Aparatos y útiles de Trabajo	11.149,35	1,02%
Instalaciones	1.400,00	0,13%
Maquinarias	5.157,00	0,47%
Moblaje	631.239,82	57,74%
Varios	2.516,99	0,23%
TOTAL	1.093.339,05	

Herramientas: el inventario de este rubro data de 2007, no existiendo hasta la fecha un inventario más actualizado, se informó a la presente auditoría que se esta confeccionando el correspondiente al año 2009.

De la observación del inventario de 2007, se visualiza el siguiente faltante de elementos a saber:

1. 1 Andamio de obra
2. 5 Baldes
3. 1 Batea de Pintor
4. 4 Botiquines chico mantenimiento.
5. 1 Botiquín grande.
6. 1 Cinta métrica de 5mts.
7. 1 Escobilla barrehojas.
8. 1 Garrafa de 10 kilos.
9. 1 Lima Plana.
10. 1 Llave Stillson 2"
11. 2 Palas Poceras.
12. 1 Pinza Universal.
13. 1 Soplete para gas
14. 10 Tablones

5.19.- RELEVAMIENTO DE INSTALACIONES. AUDITORIA TÉCNICO-ARQUITECTÓNICA REALIZADA EN EL EDIFICIO DEL ORGANISMO

Se efectuó un relevamiento edilicio de las dependencias del organismo objeto de la auditoría, en la sede sita en la Av. Cabildo 3067 CABA y sede en Puente de Bustos sito en la intersección de las calles Jorge Newbery y Crámer de ésta Ciudad Autónoma de Buenos Aires, de la recorrida realiza en dicha dependencia, se ha observado lo siguiente:

1. Sede d Av. Cabildo 3067 CABA

Puntos salientes:

- Falta de salida de emergencia y sus respectivos planos de ubicación.(Foto N° 18).
- Falta de acceso a los tableros generales, ubicados en el predio contiguo perteneciente al Banco de la Ciudad de Buenos Aires.

2. Sede Puente de Bustos.

Puntos salientes:

- La instalación eléctrica en varios sectores de este edificio presenta cables expuestos y encintados, instalaciones eléctricas con cables expuestos y tableros seccionales sin las tapas.(Fotos N°8, N°14 y N° 15)

- Se verificó la existencia de paredes medianera que presentan deterioro por efectos de la humedad.
 - Por falta de construcción final, sin revoques, sin terminación de sanitarios en baños y falta de puerta de seguridad.(Fotos N° 3.11.12 y 15)
 - Falta de unificación de altura de techos, lo que origina inconvenientes en el desplazamiento del personal en el lugar.(Foto N° 6 y 7)
 - Lugares no aptos para la utilización de depósito. (Fotos N° 3 y 11)
 - El edificio no presenta salida de emergencia.
 - No hay cabinas de hidrantes para su uso.
 - Falta de espacio para la colocación de materiales de construcción. (Fotos N° 11 y 15)
 - En relación a los extintores, se localizaron áreas sin el correspondiente equipo. Encontrándose algunos extintores fuera de su lugar correcto de ubicación y en algunos casos vencidos. (Foto N°11).
 - Puerta de acceso rota. (Foto N° 4)
- En lo que respecta a los aspectos de la seguridad e higiene en el trabajo se han detectado las siguientes falencias¹⁸:

¹⁸ En dicha materia la normativa aplicable es:

DECRETO 351/79

TITULO II - Prestaciones de Medicina y de Higiene y Seguridad en el Trabajo

*Servicios
Servicio de Medicina del Trabajo
Servicio de Higiene y Seguridad en el Trabajo*

TITULO III - Características Constructivas de los Establecimientos

*Proyecto, instalación, ampliación, acondicionamiento y modificación
Provisión de agua potable
Desagües industriales*

Ley de Higiene y Seguridad del Trabajo 19587/79

TITULO III

Características Constructivas de los Establecimientos

Capítulo 5

Proyecto, instalación, ampliación, acondicionamiento y modificación

Todo establecimiento que se proyecte, instale, amplíe, acondicione o modifique sus instalaciones tendrá un adecuado funcionalismo en la distribución y características de sus locales de trabajo y dependencias complementarias previendo condiciones de higiene y seguridad en sus construcciones e instalaciones, en las formas, en los lugares de trabajo y en el ingreso, tránsito y egreso del personal tanto para los momentos de

- No se localizó libro de inspección donde deberían asentarse los controles a; ascensores, tanques de agua potable, extintores y puesta a tierra.

desarrollo normal de tareas como para las situaciones de emergencias. Se deberán proyectar también las distribuciones, construcciones y montaje de los equipos industriales y las instalaciones de servicio, los equipos, depósitos y procesos riesgosos deberán quedar aislados o adecuadamente protegidos.

Todo establecimiento deberá tener:

- Servicios sanitarios adecuados
- Locales destinados a vestuario (+ de 10 obreros)
- Comedor y cocina (opcionales) (aislado del establecimiento principal)
- servicio de Medicina del Trabajo (cerca área de trabajo)
- dormitorios/comedores/etc. (cuando el personal no regrese a su hogar)

Capítulo 6

Provisión de agua potable

Todo establecimiento deberá contar con provisión y reserva de agua para uso humano (se eliminara toda posible fuente de contaminación y polución de las aguas que se utilicen y se mantendrán los niveles de calidad s/dec.351)

Capítulo 11

Ventilación

En todos los establecimientos la ventilación contribuirá a mantener condiciones ambientales que no perjudiquen la salud del trabajador (es preferente la ventilación en forma natural)

Capítulo 18

Protección contra incendios

Comprende el conjunto de condiciones de construcción, instalación y equipamiento que se deben observar tanto para los ambientes como para los edificios para:

- dificultar la iniciación de incendios
- evitar la propagación del fuego y los efectos de los gases tóxicos
- asegurar la evacuación de las personas
- facilitar el acceso y las tareas de extinción del personal de bomberos
- proveer las instalaciones de detección y extinción

(Uso del edificio/ calidad de los materiales/ equipos de calefacción en ambientes con inflamables/ instalac. eléctricas/ combustibles sólidos/ depósitos de inflamables y/o explosivos/ medios de escape/ condiciones de extinción/ cantidad de matafuegos y clases de fuegos-clase A,B,C y D)

TITULO VI

Protección personal del trabajador

Capítulo 19

Equipos y elementos de protección personal

Deberán ser proporcionados a los trabajadores y utilizados por estos, mientras se agotan todas las instancias científicas y técnicas tendientes a la aislación o eliminación de los riesgos. Los equipos y elementos de protección personal serán de uso individual y no intercambiable cuando razones de higiene y practicidad así lo aconsejen.

(Ropa de trabajo/ protección de la cabeza/ pantallas contra la proyección de objetos/ protección ocular/ protección auditiva/ de las extremidades inferiores/ miembros superiores/ del aparato respiratorio/ cinturones de seguridad en trabajos en altura/ contra sustancias irritantes)

TITULO VII

Selección y Capacitación del personal

Capítulo 20

Selección de personal

El Servicio Médico y de Higiene y Seguridad es el encargado de la selección e ingreso de personal en relación con los riesgos de las respectivas tareas, operaciones y manualidades.

Capítulo 21

Capacitación

Todo establecimiento estará obligado a capacitar a su personal en materia de higiene y seguridad en prevención de enfermedades profesionales y de accidentes del trabajo, de acuerdo a las características y riesgos propios, generales y específicos de las tareas que desempeña.

- Falta de Planos de Evacuación aprobados.
- Falta de señalética en el lugar. .(Foto N°1, 7 , 11.17 y 18)
- Se observó ausencia de orden y limpieza .(Foto N° 3,4,5 y11)
- No se dictó el curso al personal sobre evacuación de edificios
- Se detecto la falta de capacitación al personal respecto a la seguridad e higiene.

La normativa considerada es la siguiente:

Código de Edificación punto 8.10.1.3. a - Normas de seguridad en instalaciones eléctricas: Todas las partes de una instalación que estén bajo tensión sin estar cubiertas con material aislante y si estuvieran al alcance normal de la mano, deberán estar protegidas contra cualquier contacto casual.

Código de Edificación punto 8.10.1.21 – Debe poseer interruptor automático de corriente diferencial para cada circuito.

Código de Edificación punto 8.10.1.14 - cables de electricidad expuestos.

Código de Edificación punto 2.7.1. Instalaciones de Semáforos para Garajes Particulares o Comerciales.

Código de Edificación punto 4.7.10.3 - Señal sonora para avisar la salida de los rodados.

Ley 1346 plan de evacuación y simulacro de incendio explosión o advertencia de explosión.

Ley 1799 (Prohibido Fumar) antitabaco

Decreto 3793/85 (establece normativas de seguridad contra incendio)

Decreto 391/05 (Modifica Normativa Sobre Los Equipamientos Contra Incendio)

Decreto N° 2045/MCBA/93 (Reglamentación y Requisitos de Habilitación)

Ordenanza N ° 39.892/GCBO/84 (dispone la obligatoriedad de la construcción de vados o rampas en las aceras para personal discapacitado.

Ordenanza N ° 40473/85 (Establece normas de instalación de matafuegos)

Ordenanza N ° 40155/84 (Establece normas de simbología internacional del acceso para discapacitados)

7.- OBSERVACIONES.

Del las tareas desarrolladas, en el ámbito del organismo auditado se han podido detectar las siguientes observaciones, las cuales, para una mejor exposición se han dividido en orgánicas y operativas:

7.1 ORGANICAS

7.1.1 Dentro de la estructura vigente, existen áreas como el Departamento Habilitaciones y Permisos de Obras y el Departamento de Inspecciones, cuyas tareas específicas no han sido delegadas al CGPC, por lo cual dichas áreas no ejercen sus misiones y funciones, a pesar de que exista responsables nombrados en cada una de las áreas.

7.1.2 Existen dentro de la estructura áreas vacantes.¹⁹

7.1.3 No se han elaborado manuales de procedimiento ni existen circuitos administrativos predeterminados que determinen con certeza las responsabilidades de los intervinientes en las distintas tareas que se desarrollan en el CGPC y establezcan con claridad los procedimientos a aplicarse para cada una de las actividades que se desarrollan.²⁰

7.1.4 La estructura del presupuesto no es el reflejo de la estructura orgánica, dificultando medir la eficiencia y eficacia de cada área que integra el CGPC.

7.2 OPERATIVAS

7.2.1 No se ha verificado una coordinación de los servicios prestados por Delegaciones de las unidades centrales como la Dirección General de Ordenamiento del Espacio Público, Dirección General de Arbolado, Dirección General de Espacios Verdes y Dirección General de Limpieza entre otras, y el CGPC, toda vez que algunas de las tareas asignadas se superponen con las asignadas a esas áreas centrales del GCBA²¹. Tampoco se efectúa una comunicación a los organismos centrales por las tareas desarrolladas.

¹⁹ Ej. Dentro de la Dirección de Desarrollo Sociocultural.

²⁰ Respecto a dicha observación el auditado expresó: "En un todo de acuerdo con el 7.1.3, la documentación respaldatoria (Actas, estadísticas) entregada oportunamente a esta auditoría, fue diseñada por esta Dirección de Desarrollo Sociocultural a los fines de tener un seguimiento de sus actividades."

²¹ Ej. Arbolado, vía pública, bacheo.

- 7.2.2** Gastos de Rodados por caja chica. Se efectuaron gastos en rodados que debieron realizarse a través de la Dirección General de Flota Automotor.²², sin comunicarse ni solicitarse la necesidad a dicha área.^{23 24}
- 7.2.3** Se localizaron gastos realizados a través de Caja Chica que superan el monto máximo de \$ 1.600.-^{25 26}
- 7.2.4** No se realizan los controles establecidos por la AFIP sobre las facturas recibidas por las compras realizadas originando la recepción de tickets que no identifican el comprador y facturas con otro domicilio al de la sede del CGPC.^{27 28}
- 7.2.5** No existe planificación del mantenimiento de los rodados.
- 7.2.6** Los rodados afectados al CGPC, no son guardados en dependencias del Gobierno de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires.²⁹
- 7.2.7** Se verificó la falta de constancia formal de las tareas realizadas. (reparaciones), no se han generado expedientes ni se elaboró documentación que respalde las reparaciones.
- 7.2.8** Falta de control de la utilización de materiales. No se ha establecido control administrativo para la entrada y salida de materiales, como así tampoco sobre la existencia de los mismos.
- 7.2.9** No se elaboran actas ni respaldo documental alguno de las reuniones que se efectúan, en la Dirección de Cultura. No existen informes de las

²² Anexo 1 de la Resolución SSL y T N° 46/002 Art3º" La Dirección General de Material Rodante y Talleres asignará los vehículos en las condiciones que se fijan a continuación: ... c) La Dirección General de Material Rodante y Talleres realizará el servicio de mantenimiento y reparación.

²³ Respecto a dicha observación el organismo expresó: "Desde la Dirección de Desarrollo Socio Cultural se mantiene contacto con las organizaciones sociales de la zona, según se puede observar en la base de datos de las instituciones entregada oportunamente y en la descripción de los programas y proyectos realizados."

²⁴ Respecto a dicha observación el organismo expresó: "Respecto a las reparaciones realizados en los rodados, dichos trabajos se realizaron en un taller de la zona, avalados y autorizados por el Director General, según consta en la rendición efectuada desconociendo los motivos por el cual no se han librado actuaciones a la D. G. Flota Automotor."

²⁵ **Artículo 3º** - Modifícase el art. 4º de la Resolución N° 2.857-SHyF/96 el que quedará redactado de la siguiente manera: "Art. 4º - Establécense como valores tope la suma de pesos un mil seiscientos (**\$ 1.600**) y pesos tres mil doscientos (**\$ 3.200**), para gastos menores y de urgencia, respectivamente, correspondientes a las erogaciones que se efectúen bajo el Régimen General de Caja Chica".

²⁶ Respecto a dicha observación el organismo expresó: "De acuerdo a lo observado, los gastos realizados por Caja Chica Común que se superan los \$1.600 son considerados gastos menores urgentes, según lo establecido en Res. N° 2557-SHyF/96."

²⁷ Resolución 1817/2005 AFIP.

²⁸ Respecto a dicha observación el organismo expresó: "Este CGPC 13 realiza los controles establecidos por la AFIP y se chequean todos las facturas y/o tickets, no obstante la norma no requiere adjuntar a la rendición copia de los mismos."

²⁹ Resolución SSLyT N° 46/002 Art 5º Será responsabilidad de cada Repartición dotar de conductores a los automotores y prever su guarda en instalaciones del Gobierno de la Ciudad de Buenos Aires"

actividades impulsadas por el área. No se han realizado encuestas o mediciones para detectar necesidades en la zona de su incumbencia.

7.2.10 Falta de planificación de las tareas en las distintos Departamentos que integran el CGPC. Las áreas no realizan planificación de las tareas que en las mismas se desarrollan, lo cual impide determinar la eficiencia.

7.2.11 Se localizó personal del CGPC que figura dentro del personal del CGPC, que presta servicios en alguno de los órganos desconcentrados que se prestan desde el mismo centro. Presupuestariamente el gasto se imputa al área auditada.³⁰

7.2.12 De la encuesta efectuada sobre las bases del ROAC, se constató la escasa vinculación del CGPC con las organizaciones de la zona durante el período auditado.

7.2.13 De la encuesta que se menciona en el punto anterior, se desprende el escaso conocimiento por parte de las organizaciones de las funciones y misiones del CGPC, como de éste acerca de las funciones de las organizaciones barriales.

7.2.14 La falta de una política comunicacional permanente, originó que no se cumpliera eficientemente con los objetivos del CGPC, al no hacerse una difusión de la oferta de los distintos "productos" que brinda el CGPC.

7.2.15 De la revisión de las fichas de personal y las copias de los Legajos obrantes en el CGPC surge que:

a.- En el 11% de las fichas, no consta nombre y apellido, en el 53% no se encuentra foliado y en el 70% no se encuentra registrada la firma del empleado

b.- El 74 % de las copias de los legajos no se encuentra foliado; el 95% no cuenta con exámen psicofísico; en el 26% no poseen copia de DNI; el 89% no tiene copia del CUIL; el 74% no posee Currículum Vital; el 42% no cuenta con el certificado del título profesional; el 79% de los Legajos no poseen la copoia del certificado de reincidencia; el 26% no poseen declaración jurada de incompatibilidad; el 68% no existe Copia del Decreto Resolución de designación; el 32% no posee declaración jurada de familiar a cargo; el 21% no posee

³⁰ Respecto a dicha observación el organismo expresó: "que, personal perteneciente a esta Direccion se encuentra cumpliendo tareas en el servicio de Renovación de Licencias de Conducir de este CGPC en consideración a que dicho servicio requirió la colaboracion para cubrir puestos faltantes con la intencion de agilizar los tramites que alli se realizan.
Dicho personal fue debidamente capacitado en el nuevo destino y es evaluado su desempeño en forma conjunta por el encargado del sector y el suscripto.
Esta Direccion General avalo dicha colaboración transitoria."

documentación respaldatoria de asignación Familiar; el 100% no posee la indicación de " visto original"³¹

7.2.16 No se ha verificado la existencia de una planificación anual de capacitación para el período 2009 para el personal del CGPC.

7.2.17 El establecimiento de la unidad de medida "personas físicas atendidas", siendo global como meta física, no permite evaluar la eficiencia de la gestión en el desempeño de sus funciones, por cuanto la tarea se limita a recepcionar y direccionar los trámites impulsados por los ciudadanos. No existiendo intervención alguna en el seguimiento, cumplimiento y comunicación al ciudadano. No se establecen metas por sectores.

7.2.18 No existe planificación presupuestaria. El área auditada no elabora su anteproyecto de presupuesto que refleje las verdaderas necesidades del CGPC para afrontar las tareas y metas asignadas.³²

7.2.19 Inventarios: existen bienes asignados a los organismos descentralizados que figuran en el inventario del CGPC.³³

7.2.20 No se genera información estadísticas de todas las áreas del CGPC. La que existe es la que surge del sistema SUACI.

7.2.21 De la información que surge del SUACI, resulta considerable el número de las reiteraciones que tienen los reclamos que realizan los ciudadanos.³⁴

7.2.22 El organismo auditado no implementó un sistema que permita realizar una etapa previa a la carga en el SUACI o en una etapa intermedia, por la

³¹ Respecto a dichas observaciones el organismo expresó: "a- Se ha procedido al foliado de las fichas, como así también al registro de firma de los empleados.

b- Se han foliado las copias de legajos observados. Los exámenes psicofísicos, no se encuentran a cargo del CGPC 13, sino que corresponden a las áreas centrales las cuales no envían las constancias o resultados de esos exámenes, En lo que respecta a documentación faltante (copias de DNI, CUIL, Decreto/ Resolución de designación, copias de certificados de título profesional), se ha procedido a la incorporación de las mismas, En los casos en que los legajos no figura declaración jurada familiar a cargo, esto se debe a que algunos agentes no han incorporado a sus familiares al respectivo formulario. Con respecto las documentación respaldatoria de asignaciones familiares, este CGPC 13, cuenta con la totalidad de la documentaron requerida de los agentes que dependen presupuestariamente de esta Unidad de Organización, no así de los agentes que se encuentran en carácter de comisión de servicio y/o colaboración, pues dicha documentación se encuentra en las áreas en que dichos agentes dependen.

³² Respecto a dichas observaciones el organismo expresó: "La elaboración del anteproyecto de presupuesto es realizada por la Subsecretaría de Atención Ciudadana."

³³ Respecto a dichas observaciones el organismo expresó." En lo que respecta a los bienes pertenecientes al CGPC 13 que se encuentran en los organismos descentralizados que prestan servicios en esta Unidad de Organización, los mismos han sido entregados a dichas áreas por directivas de la Subsecretaría de Atención Ciudadana, cuando se realizaron las obras de restauración de este CGPC 13. Cabe destacar que la totalidad del mobiliario corresponde al CGPC 13, en cuanto al parque informático excepto Registro Civil y Rentas, el mismo se encuentra afectado al patrimonio de esta Repartición"

³⁴ Se ha detectado reiteraciones de hasta 16 veces el mismo reclamo.

cual el área de Mantenimiento Barrial verifique la existencia de la denuncia formulada por el ciudadano, para así evitar hechos que no existen o no corresponden, con el lógico perjuicio a las áreas centrales y al propio Centro.³⁵

7.2.23 La Dirección de Desarrollo y Mantenimiento Barrial no cuenta con permisos ni claves para informar las intervenciones realizadas en el SUACI por la cuadrilla .Una vez concluida la tarea tampoco se comunica en forma directa con los organismos centrales.

7.2.24 La cuadrilla no efectúa un informe de inspección por las tareas que realiza ni por cada una de las tareas desarrolladas.

7.2.25 En relación al Libro de Quejas , se observa que no se deja constancia por parte del responsable del CGPC sobre que tomó vista de las quejas expuestas por el ciudadano en el mismo.

7.2.26 No existe una normativa clara y precisa que defina que es una queja, una denuncia y solicitud unificando así el criterio de carga de los distintos operadores del sistema SUACI.

7.2.27 El último inventario de herramientas fue realizado en el 2007, el mismo indica faltante de elementos.

7.3 En materia edilicia y de seguridad e higiene se ha observado lo siguiente:

- a.-Falta de salida de emergencia y sus respectivos planos de ubicación.(Foto N° 18).
- b.- Falta de acceso a los tableros generales, ubicados en el predio contiguo perteneciente al Banco de la Ciudad de Buenos Aires.
- c.- La instalación eléctrica en varios sectores de este edificio presenta cables expuestos y encintados y tableros seccionales sin las tapas.(Fotos N°8, N°14 y N° 15).
- d.-Se verificó la existencia de paredes medianera que presentan deterioro por efectos de la humedad
- e.- Por falta de construcción final, sin revoques, sin terminación de sanitarios en baños y falta de puerta de seguridad.(Fotos N° 3.11.12 y 15)
- f.- Lugares no aptos para la utilización de depósito. (Fotos N° 3 y 11)

³⁵ Respecto a dichas observaciones el organismo expresó." Punto 7.2.2 Desde la Dirección de Desarrollo Socio Cultural se mantiene contacto con las organizaciones sociales de la zona, según puede observarse en la base de datos de las instituciones entregada oportunamente y en la descripción de los programas y proyectos realizados

- g.- Falta de cabinas de hidrantes para su uso.
- h.- Falta de espacio específico para la colocación de materiales de construcción. (Fotos N° 11 y 15)
- i.- En relación a los extintores, se localizaron áreas sin el correspondiente equipo. Encontrándose algunos extintores fuera de su lugar correcto de ubicación y en algunos casos vencidos. (Foto N°11).
- j.- Puerta de acceso rota. (Foto N° 4)

7.4 En lo que respecta a los aspectos de la seguridad e higiene en el trabajo se han detectado las siguientes falencias³⁶:

³⁶ En dicha materia la normativa aplicable es:

DECRETO 351/79

TITULO II - Prestaciones de Medicina y de Higiene y Seguridad en el Trabajo

*Servicios
Servicio de Medicina del Trabajo
Servicio de Higiene y Seguridad en el Trabajo*

TITULO III - Características Constructivas de los Establecimientos

*Proyecto, instalación, ampliación, acondicionamiento y modificación
Provisión de agua potable
Desagües industriales*

Ley de Higiene y Seguridad del Trabajo 19587/79

TITULO III

Características Constructivas de los Establecimientos

Capítulo 5

Proyecto, instalación, ampliación, acondicionamiento y modificación

Todo establecimiento que se proyecte, instale, amplíe, acondicione o modifique sus instalaciones tendrá un adecuado funcionalismo en la distribución y características de sus locales de trabajo y dependencias complementarias previendo condiciones de higiene y seguridad en sus construcciones e instalaciones, en las formas, en los lugares de trabajo y en el ingreso, tránsito y egreso del personal tanto para los momentos de desarrollo normal de tareas como para las situaciones de emergencias. Se deberán proyectar también las distribuciones, construcciones y montaje de los equipos industriales y las instalaciones de servicio, los equipos, depósitos y procesos riesgosos deberán quedar aislados o adecuadamente protegidos.

Todo establecimiento deberá tener:

- Servicios sanitarios adecuados
- Locales destinados a vestuario (+ de 10 obreros)
- Comedor y cocina (opcionales) (aislado del establecimiento principal)
- servicio de Medicina del Trabajo (cerca área de trabajo)
- dormitorios/comedores/etc. (cuando el personal no regrese a su hogar)

Capítulo 6

Provisión de agua potable

Todo establecimiento deberá contar con provisión y reserva de agua para uso humano (se eliminara toda posible fuente de contaminación y polución de las aguas que se utilicen y se mantendrán los niveles de calidad s/dec.351)

Capítulo 11

Ventilación

En todos los establecimientos la ventilación contribuirá a mantener condiciones ambientales que no perjudiquen la salud del trabajador (es preferente la ventilación en forma natural)

Capítulo 18

Protección contra incendios

Comprende el conjunto de condiciones de construcción, instalación y equipamiento que se deben observar tanto para los ambientes como para los edificios para:

- dificultar la iniciación de incendios
- evitar la propagación del fuego y los efectos de los gases tóxicos

No se localizó libro de inspección donde debería asentarse los controles a; ascensores, tanques de agua potable, extintores y puesta a tierra.

7.4.1 Falta de Planos de Evacuación aprobados.

7.4.2 Falta de señalética en el lugar. .(Foto N°1, 7 , 11.17 y 18)

7.4.3 Se observó ausencia de orden y limpieza .(Foto N° 3,4,5 y11)

7.4.4 No se dictó el curso al personal sobre evacuación de edificios

7.4.5 Se detecto la falta de capacitación al personal respecto a la seguridad e higiene.

8.- Recomendaciones

8.1 Orgánicas

8.1.1 Proceder a la delegación de las funciones del Departamento de Habilitaciones y Permisos de Obras y el Departamento de

- asegurar la evacuación de las personas
- facilitar el acceso y las tareas de extinción del personal de bomberos
- proveer las instalaciones de detección y extinción

(Uso del edificio/ calidad de los materiales/ equipos de calefacción en ambientes con inflamables/ instalac. eléctricas/ combustibles sólidos/ depósitos de inflamables y/o explosivos/ medios de escape/ condiciones de extinción/ cantidad de matafuegos y clases de fuegos-clase A,B,C y D)

TITULO VI

Protección personal del trabajador

Capítulo 19

Equipos y elementos de protección personal

Deberán ser proporcionados a los trabajadores y utilizados por estos, mientras se agotan todas las instancias científicas y técnicas tendientes a la aislación o eliminación de los riesgos. Los equipos y elementos de protección personal serán de uso individual y no intercambiable cuando razones de higiene y practicidad así lo aconsejen.

(Ropa de trabajo/ protección de la cabeza/ pantallas contra la proyección de objetos/ protección ocular/ protección auditiva/ de las extremidades inferiores/ miembros superiores/ del aparato respiratorio/ cinturones de seguridad en trabajos en altura/ contra sustancias irritantes)

TITULO VII

Selección y Capacitación del personal

Capítulo 20

Selección de personal

El Servicio Médico y de Higiene y Seguridad es el encargado de la selección e ingreso de personal en relación con los riesgos de las respectivas tareas, operaciones y manualidades.

Capítulo 21

Capacitación

Todo establecimiento estará obligado a capacitar a su personal en materia de higiene y seguridad en prevención de enfermedades profesionales y de accidentes del trabajo, de acuerdo a las características y riesgos propios, generales y específicos de las tareas que desempeña.

Inspecciones a los fines que los mismos ejerzan las misiones y funciones.

8.1.2 Las áreas vacantes dentro de la estructura deberían ser cubiertas.

8.1.3 Elaborar los respectivos Manuales de Procedimiento y determinar los circuitos administrativos, permitiendo establecer las correspondientes responsabilidades.

8.1.4 La estructura presupuestaria debe reflejar la estructura orgánica permitiendo de esta manera medir la eficiencia y eficacia de las áreas que conforman el CGPC.

8.2 Operativas

8.2.1 Establecer un sistema de coordinación de los servicios con las áreas centrales de Gobierno, evitando de dicha manera la superposición de esfuerzos.

8.2.2 Los gastos que se efectúen en rodados deben efectuarse a través de la Dirección General de Material Rodante y Talleres de acuerdo a lo normado en el Anexo 1 de la Resolución SSL y T N° 46/002 en su art 3°.

8.2.3 Los gastos que se efectúen a través de Caja Chica deben respetar los límites establecidos por la Resolución N° 2857 SHyF/96 y sus modificaciones en su art.4°.

8.2.4 Cumplimentar lo normado por la Resolución General N° 1817 de la Administración Federal de Ingresos Públicos.

8.2.5 A los fines de un mejor funcionamiento de las tareas desarrolladas se debe planificar el mantenimiento de los rodados.

8.2.6 Los rodados de acuerdo a lo establecido por la Resolución SSLyT N° 46/002 en su art. 5° deberán ser guardados en instalaciones del Gobierno de la Ciudad.

- 8.2.7** Por las reparaciones efectuadas correspondería la confección de un expediente o similar que configure el respaldo de la tareas realizadas.
- 8.2.8** En lo que respecta a la utilización de los materiales se deben establecer los controles necesarios sobre la entrada y salida de los mismos, como asimismo sobre sus existencias.
- 8.2.9** Dejar constancia de las actividades que desarrolla la Dirección de Cultura, ya sea mediante confección de actas por las distintas reuniones que realiza, como asimismo informes por las tareas encaradas. Asimismo, se deben arbitrar las medidas conducentes a detectar las necesidades de los ciudadanos.
- 8.2.10** A los fines de poder medir la eficiencia de las distintas áreas que componen el CGPC es conveniente la planificación de las tareas que en el mismo se desarrollan.
- 8.2.11** Corresponde formalizar el traspaso de personal a las distintas áreas desconcentradas que prestan servicios en el CGPC.
- 8.2.12** Establecer las medidas consecuentes a lograr una mayor vinculación con las organizaciones inscriptas en la zona.
- 8.2.13** Promover la difusión de las tareas que desarrolla el CGPC a las organizaciones barriales, como asimismo tomar conocimiento de las funciones que éstas realizan.
- 8.2.14** Efectuar una difusión de los distintos servicios que se prestan en el CGPC, lo que redundará en un mejor cumplimiento de los objetivos planteados.
- 8.2.15** Las fichas de personal y copias de los legajos del personal deben estar completos conforme a la normativa vigente.
- 8.2.16** Implementar una planificación anual para la capacitación del personal.
- 8.2.17** La implementación de metas físicas para cada sector que compone el CGPC, permitirá una mejor medición de la eficiencia de dichas áreas.

- 8.2.18** La elaboración de un anteproyecto de presupuesto permitirá saber las reales necesidades del área auditada.
- 8.2.19** Los inventarios deben reflejar los bienes que se encuentran bajo su responsabilidad.
- 8.2.20** Las áreas que conforman el CGPC en la medida de lo posible deberán elaborar información estadística a ser tomada en cuenta para las futuras gestiones.
- 8.2.21** Corresponde arbitrar las medidas tendientes a evitar las constantes reiteraciones de los pedidos formulados por los ciudadanos.
- 8.2.22** La implementación de una etapa previa a la carga al sistema SUACI, que incluya una verificación anterior del reclamo del ciudadano, podrá redundar en una mejor utilización de los recursos disponibles.
- 8.2.23** Una manera de mejorar la gestión informativa sería otorgarle claves del sistema SUACI a la Dirección de Desarrollo y Mantenimiento Barrial para que la misma incorpore las distintas tareas que desarrolla la cuadrilla.
- 8.2.24** Las tareas que desarrolla la cuadrilla deberían estar reflejadas en un informe de inspección o similar.
- 8.2.25** El responsable del CGPC deberían dejar constancia formal de la lectura del Libro de Quejas.
- 8.2.26** El dictado de una norma que establezca con claridad la diferencia entre queja, denuncia y solicitud, permitirá unificar los criterios en la carga al SUACI.
- 8.2.27** Efectuar con mayor periodicidad el inventario de herramientas.

8.3 En materia edilicia.

Construir una salida de emergencia del edificio donde funciona el CGPC y confeccionar los respectivos planos de ubicación.

Arbitrar las medidas necesarias para que en caso de emergencia se tenga acceso a los tableros generales del edificio.

Reparar las instalaciones eléctricas expuestas y encintadas, las paredes con filtraciones y los revoques.

A los fines del depósito de materiales y herramientas habilitar un lugar apto para la guarda.

Construir las correspondientes cabinas hidrantes y en referencia a los extintores colocar los faltantes y verificar su fecha de vencimiento.

8.4 En materia de seguridad e higiene.

Habilitar el respectivo libro de inspección donde se deberá dejar constancia de los controles realizados sobre ascensores, tanques de agua potable, extintores y puesta a tierra.

Elaborar los planos de evacuación y aprobarlos. Capacitar al personal sobre evacuación del edificio y en relación a la seguridad e higiene.

Colocar las señales de indicación respectivas en el edificio.

9.- Conclusión

Como consecuencia de la nueva constitución de los Miembros de las Juntas Comunes y que las mismas absorberán las actividades desarrolladas por los CGPC sería aconsejable que las observaciones planteadas en el presente informe, sean consideradas por parte de este nuevo organismo. Se aconseja para una mejor gestión de la futura Comuna tener en consideración las observaciones enunciadas, principalmente en lo que se refiere a la comunicación tanto con el ciudadano, como a lo que respecta a los órganos centrales de Gobierno.

ANEXO I

CGPC N ° 13



FOTO N° 1

LA FALTA DE SEÑALÉTICA Y PLANOS DE EMERGENCIA NO SE ENCUESTRAN EN LUGARES VISIBLES



FOTO N° 2

ESPACIO UTILIZADO COMO DEPÓSITO.



FOTO N ° 3

UNA DE LAS VISTAS DE BAJO PUENTE FALTA DE LIMPIEZA



FOTO N° 4
PUERTA DE ENTRADA DE VIDRIO ROTA ESCUDO DEL CGP N° 13

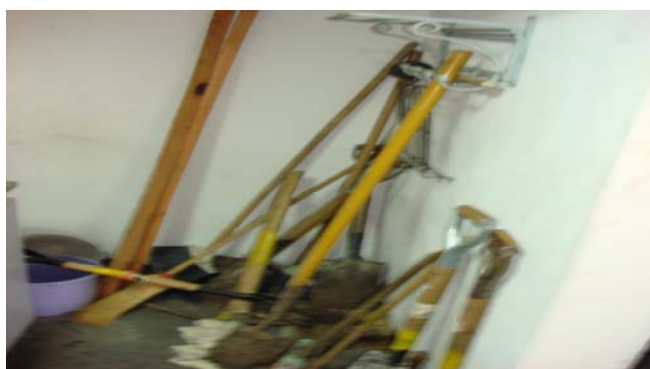


FOTO N° 5 HERRAMIENTAS EN EL SUELO FUERA DE LUGAR



FOTO N° 6 ALTURA DE TECHOS EN DECLIVE



FOTO N° 7. MUESTRA DE PENDIENTE DE TECHO SEGÚN LAS OFICINAS EL ESPACIO DONDE SE DESEMPEÑABAN DICHAS OFICINAS MALA DISTRIBUCIÓN LUMÍNICA.



FOTO 8- CABLES EXPUESTOS



FOTO N° 9
DEPÓSITO DE MATERIALES NO CUENTA CON PERSONAL DE SEGURIDAD (PUENTE DE BUSTO)



FOTO N10
ACOPIO DE ARENA



FOTO N° 11-CANTIDAD DE MATERIAL EN EL PISO FALTA DE TARIMAS DISTRIBUCIÓN DE MATERIAL ORDEN Y LIMPIEZA LUZ NATURAL COMO ARTIFICIAL, BAÑO SIN TERMINAR.

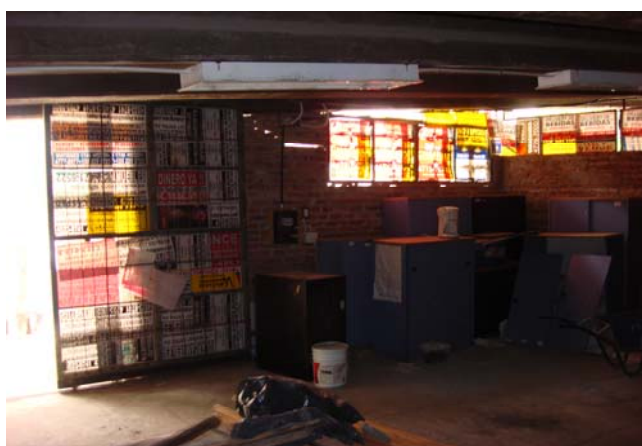


FOTO N 12
EL SITIO NO CUENTA CON VIDRIOS NI UNA BUENA INSTALACIÓN TANTO EN AGUA, LUZ Y CALEFACCIÓN ACORDE A LOS MATERIALES QUE SE GUARDAN EN DICHO LUGAR, MUEBLES EN DESUSO EN EL LUGAR.



FOTO N° 13
TRABA DE SEGURIDAD DE PUERTA, INSTALACIÓN DE LLAVE DE LUZ SIN TAPA, PARED SIN REVOQUE



FOTO N° 14
TABLERO SIN PROTECCIÓN FALTA DE CABLE A TIERRA CABLES EXPUESTOS SIN TAPA PROTECTORA



FOTO N° 15
FALTA EN BAÑO TERMINACIÓN, INSTALACIÓN Y LIMPIEZA



FOTO N° 16
LUGAR DE INGRESO AL CGPC N° 13 (PUENTE DE BUSTO)



FOTO N° 17
FALTA DE SEÑALÉTICA EN PUERTAS Y PAREDES .



FOTO N° 18
FALTA DE SEÑALES DE SALIDA DE EMERGENCIA EN TODO EL EDIFICIO PLANOS SIN FIRMA DE PERSONAL RESPONSABLE DE DICHO PLANO FALTA DE EQUIPOS DE EMERGENCIA EN LOS DIFERENTES PISOS NO HAY RESPONSABLE NI CAPACITACIÓN PARA DICHA EVACUACIÓN.