

INFORME FINAL DE AUDITORÍA

**Código del Proyecto: 5-05-30
Centro de Gestión y Participación N° 12
Auditoría de Gestión**

**Ciudad Autónoma de Buenos Aires
Noviembre de 2005**

AUDITORIA GENERAL DE LA CIUDAD DE BUENOS AIRES

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

PRESIDENTE:

Lic. Matías Barroetaveña

AUDITORES GENERALES:

Dra. Alicia M. J. Boero

Dr. Vicente Mario Brusca

Dr. Rubén A. Campos

Dr. Nicolás Corradini

Dr. José Luis Giusti

Lic. Josefa A. Prada

CÓDIGO DE PROYECTO:

5-05-30

NOMBRE DEL PROYECTO:

Centro de Gestión y Participación N° 12.

OBJETO:

Auditoría de Gestión.

OBJETIVO:

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

ALCANCE:

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

PERÍODO:

Año 2004.

EQUIPO DESIGNADO:

Auditor Supervisor: Dr. Guillermo A. García

TAREAS DE CAMPO:

Desde el 14 de febrero al 30 de abril de 2005.

JURISDICCIÓN:

27. Subsecretaría de Descentralización y Participación Ciudadana.

UNIDAD EJECUTORA:

188. CGP N° 12

PROGRAMA - PRESUPUESTO:

	<u>Sancionado</u>	<u>Vigente</u>	<u>Devengado</u>
2058 – Atención al Vecino	\$ 428.017	\$ 419.627	\$ 408.515
2096 – Participación Ciudadana	\$ 258.391	\$ 254.191	\$ 180.678

INFORME FINAL DE AUDITORIA PROYECTO N° 5.05.30

DESTINATARIO

**Señor
Vicepresidente 1° de la Legislatura de la
Ciudad Autónoma de Buenos Aires
Dip. Santiago Manuel de Estrada
S / D**

En uso de las facultades conferidas por el Art. 135° de la Constitución de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires y de conformidad con las disposiciones de la Ley 70, artículos 131°, 132° y 136°, esta Auditoría General de la Ciudad de Buenos Aires procedió a efectuar un examen en el ámbito del Centro de Gestión y Participación N° 12 del Gobierno de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires con el objetivo que se describe en el siguiente acápite.

1. OBJETO

Centro de Gestión y Participación N° 12, auditoria de gestión sobre el período 2004.

2. OBJETIVO

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

3. ALCANCE DEL EXAMEN

El presente examen fue realizado de conformidad con las Normas de Auditoria Externa de la Auditoría General de la Ciudad de Buenos Aires (en adelante AGCBA) aprobadas por Ley N° 325 de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires y las Normas Básicas de Auditoría Externa aprobadas por Resolución 161/00 de esta AGCBA.

La naturaleza y el alcance de los procedimientos de auditoria aplicados se determinaron sobre la base de un relevamiento previo de la organización auditada.

Las tareas de campo se desarrollaron en el período comprendido entre el 14 de febrero y el 30 de abril de 2005, habiendo contado con información suficiente para el cumplimiento del objetivo propuesto en el Proyecto.

3.1. Procedimientos Aplicados:

Los procedimientos aplicados consistieron en:

3.1.1 Relevamiento normativo:

- a. Recopilación y análisis de la normativa relacionada con el programa.
- b. Creación del Programa. Creación y estructura del Organismo.
- c. Competencia y funciones del Organismo.
- d. Acuerdos de Gestión para los servicios desconcentrados y Normas de Procedimiento aplicables.
- e. Análisis Presupuestario, Régimen de Caja Chica y registros contables.
- f. Bienes de Dominio Privado, revisión de altas y bajas del periodo auditado.

3.1.2 Entrevistas:

- a. Director General.
- b. Director de Información y Atención al Público.
- c. Funcionario a cargo de la Dirección de Mantenimiento Barrial.
- d. Jefe de Departamento Administrativo

3.1.3 Análisis de la ejecución presupuestaria:

- a. Examen de los programas y servicios implementados por la organización.
- b. Examen de las cajas chicas.

3.1.4 Otros procedimientos:

- Relevamiento de las distintas áreas que conforman la organización.
- Relevamiento de los circuitos administrativos.
- Relevamiento y análisis de los diferentes servicios y programas implementados por la organización.
- Recopilación de información del objeto de la auditoría por medio de las páginas de Internet.
- Análisis y evaluación de la información proporcionada por la Dirección General auditada, con su posterior clasificación y valoración.
- Confección de gráficos y cuadros estadísticos.
- Recopilación de documentación respaldatoria para el proyecto en curso.

- Registro fotográfico de las instalaciones.
- Encuestas de satisfacción.

3.2. Limitaciones al alcance:

3.2.1 A la fecha de las tareas de auditoría, no se encontraba cerrada la Cuenta de Inversión del ejercicio 2004, con lo cual se ha visto limitado el presente examen, considerando que se ha trabajado con cifras provisionales proporcionadas por la Dirección General de Contaduría y por la Oficina de la Gestión Pública.

3.2.2 La Dirección General no ha presentado el Informe de Gestión Anual del ejercicio bajo examen como así tampoco se han elevado los informes trimestrales de seguimiento correspondientes al tercer y cuarto trimestre del año 2004¹. La carencia de estos informes ha limitado el análisis con relación a la ejecución de metas físicas presupuestadas para el ejercicio bajo examen.

3.2.3 Con relación a los vehículos asignados al CGP el organismo auditado no dio respuesta a los siguientes requerimientos:

- Cantidad personas autorizadas para utilizar los vehículos.
- No se ha remitido fotocopia de licencia de conducir de los mismos.
- No se ha informado cual es la compañía de seguro de los vehículos, ni se ha acompañando fotocopia de la póliza vigente.
- No se ha informado cuales son las tareas que se realizan con los vehículos.

3.2.4 No se ha contado con indicadores suficientes a los fines de evaluar la gestión del CGP, debido a que las áreas dependientes de ese organismo, no incorporan en sus estadísticas elementos que permitan confeccionarlos ya que la disparidad de criterios utilizados para la incorporación de datos a los fines de la elaboración de estadísticas periódicas sobre la actividad del CGP no permiten extraer conclusiones válidas sobre el período auditado.

4. ACLARACIONES PREVIAS

4.1 Antecedentes del proceso de descentralización:

A partir de la sanción del Decreto 13-GCBA-96 (de fecha 9 de agosto de 1996) el Gobierno de la Ciudad de Buenos Aires implementó un proceso de descentralización como herramienta de reforma y modernización de sus propias estructuras organizativas teniendo como objetivos prioritarios satisfacer

¹ Ley 70. Art. 23º - Los/las responsables de los programas y proyectos y sus superiores jerárquicos elaboran informes trimestrales sobre el desarrollo de las actividades del área en que se desempeñan, evaluando los medios utilizados y resultados obtenidos, que son elevados a consideración al Jefe/a de Gobierno de la Ciudad.

las demandas de los vecinos y fomentar su participación en los procesos de gobierno².

Los Centros de Gestión y Participación brindan en cumplimiento de sus responsabilidades, servicios a la comunidad, debiendo diferenciar aquellos que son efectuados por delegaciones de los organismos centrales competentes (vg. Rentas, Registro Civil, etc) de aquellos que los CGP's desarrollan como propios (vg. informes, reclamos, denuncias, talleres artísticos y/o culturales, cursos de capacitación y eventos, etc.).

Si bien los Centros de Gestión y Participación se constituyen como un paso inicial del proceso de descentralización del Gobierno de la Ciudad de Buenos Aires, los mismos no son responsables de la ejecución de su propio presupuesto, que ejecuta la Secretaría de Descentralización, ni con la efectiva descentralización de los servicios que se prestan en su edificio.

4.2 Marco Normativo³:

Seguidamente se reseña el marco normativo aplicable a las actividades y organización del ente auditado.

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

A mediados de 1996 es creada la **Subsecretaría de Descentralización**⁴ en virtud del Decreto 213-GCBA-96 (B.O. 30-9-96) bajo dependencia de la Vice Jefatura de Gobierno de la Ciudad de Buenos Aires, aprobando su estructura organizativa, objetivos y acciones. Asimismo, transfiere la Dirección General Desregulación, dependiente de la Jefatura de Gobierno, a la Subsecretaría de Descentralización en el ámbito de la Vice Jefatura de Gobierno. Por su parte, también la Dirección General de Relaciones con la Comunidad dependiente de la Subsecretaría de Gobierno, es transferida a la Subsecretaría de Descentralización en el área de la Vice Jefatura de Gobierno, con excepción de los ex Departamentos Lealtad Comercial y Legal. El esquema orgánico contempla como **Fuera de Nivel (F/N) a los Centros de Gestión y Participación**.

² Los antecedentes de dicho proceso podrán ser consultados en los anexos correspondientes al informe de auditoría N° 5.04.17 denominado "CGP N° 1 Auditoría de Gestión" publicado en el sitio web institucional bajo el número 489 (link: <http://www.agcba.gov.ar/docs/Info-489.pdf>).

³ Una síntesis de la normativa relacionada con el objeto de la presente auditoría podrá ser consultada en el **Anexo I**.

⁴ El Decreto 2822-GCBA-98 (B.O. 10-2-99) crea la Dirección General Adjunta de la Dirección General de Descentralización de la Subsecretaría de Descentralización dependiente del área Vice Jefatura de Gobierno de la Ciudad de Buenos Aires. El Decreto 1065-GCBA-99 (B.O. 2-6-99) transfiere la Dirección de Servicios y Consejos Vecinales dependiente de la Dirección General Relaciones con la Comunidad, a la Dirección General Descentralización. Modifica la denominación de la Dirección Servicios y Consejos Vecinales por la de Infraestructura y Soporte Técnico. Modifica las estructuras organizativas de las Direcciones Generales Descentralización y Relaciones con la Comunidad. Modifica la denominación de la Dirección General Desregulación por la de Desregulación, Normatización y Control de Gestión.

Simultáneamente, por Resolución N° 1-VJGCBA-96 (B.O. 01-11-96) es creado el **Consejo de Descentralización y Modernización de la Ciudad de Buenos Aires** para funcionar como ente de coordinación y enlace entre las áreas involucradas de la Vice Jefatura de Gobierno y las Secretarías que conforman el Órgano Ejecutivo del GCBA.

A fines de 1996 y mediante Decreto 483-GCBA-96 (B.O. 4-12-96) se rectifica el Decreto 213-GCBA-96 en lo referente a los F/N Centro de Gestión y Participación (1 a 16), otorgándoles rango de Dirección General con el mismo nivel retributivo y dependencia funcional de la Dirección General Descentralización y de la Dirección General Relaciones con la Comunidad, ambas dependientes de la Subsecretaría de Descentralización – Área Vice jefatura de la Ciudad de Buenos Aires.

En virtud del Decreto 850-GCBA-97 se crea el Cuerpo de Delegados Comunes integrado por tres (3) miembros dependientes de la Jefatura de Gobierno, los que asesorarán al señor Jefe de Gobierno en la articulación de una agenda de gobierno para la unidad territorial correspondiente a los Centros de Gestión y Participación⁵.

La **estructura organizativa** de los Centros de Gestión y Participación está dada por el Decreto 1958-GCBA-98 (B.O. 14-10-98) en su Anexo II, en tanto que sus responsabilidades primarias y esquema de acciones (para los Centros de GPS's N° 3, 7 y 13) está dada en su Anexo III. Asimismo, se especifican los **servicios de gestión desconcentrada** que prestarán los mismos (Anexo I) y se aprueban las acciones del **Cuerpo de Delegados Comunes** (Anexo IV).

En virtud del Decreto 2237-GCBA-99 (B.O. 06-12-99) se extiende a los F/N Direcciones Generales Centros de Gestión y Participación N° 1, 2N, 2S, 4, 5, 6, 8, 9, 10, 11, 12, 14E y 14° la estructura organizativa aprobada por el art. 3° del Decreto 1958-GCBA-98.

EL Decreto 1361-GCBA-00 (B.O. 07-08-00) y posteriormente, el Decreto 1988-GCBA-00⁶, modifican la estructura organizativa del Poder Ejecutivo de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires. El primero de los decretos citados transfiere la Subsecretaría de Descentralización del área Vice Jefe de Gobierno, al ámbito del Jefe de Gobierno, modificando su estructura organizativa, objetivos y responsabilidad primaria en tanto que el segundo (entre otras modificaciones) suprime el Cuerpo de Delegados Comunes⁷.

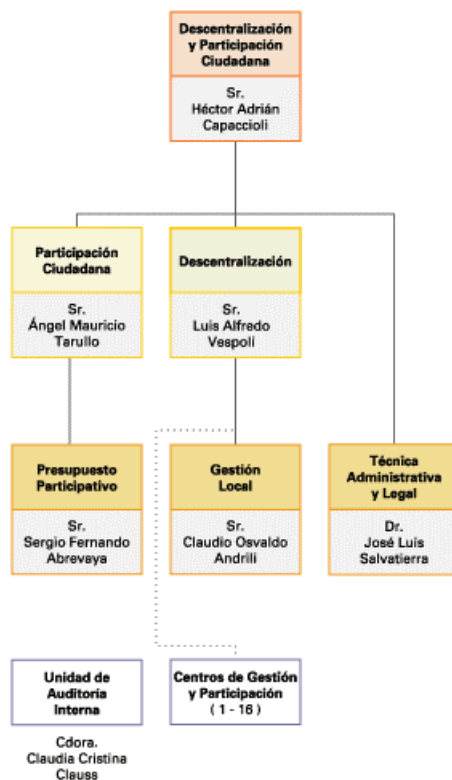
⁵ B.O. N° 313 del 30-10-97.

⁶ (B.O. N° 1066 del 09-11-00) .

⁷ Art. 51 — Suprímase el Cuerpo de Delegados Comunes (creado por Decreto N° 850-GCBA-97) dependiente del Jefe de Gobierno.

Finalmente, en virtud del Decreto 2696-GCBA-03⁸ queda conformada la estructura actual de la Secretaría de Descentralización y Participación Ciudadana tal como sigue:

Cuadro N° 1



4.3 Funciones y Responsabilidad Primaria del CGP:

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

⁸ B.O. N° 1833 (de fecha 11-12-03). Artículo 78 - Modifícase la definición funcional del Organismo Fuera de Nivel Descentralización y Participación Ciudadana por la de Secretaría dependiente del Jefe de Gobierno, conservando su patrimonio, personal y presupuesto.

Artículo 79 - Créanse las Subsec. de Participación Ciudadana y de Descentralización dependientes de la Secretaría de Descentralización y Participación Ciudadana.

Artículo 80 - Créanse las Direcciones Generales Técnica Administrativa y Legal y su Adjunta dependientes de la Secretaría de Descentralización y Participación Ciudadana asignándoseles función crítica alta de conformidad con lo previsto en los Arts. 5° y 10 del Decreto N° 726/GCBA/01 y su modificatorio Decreto N° 761/GCBA/01.

Artículo 82 - Créase la Dirección General de Gestión Local dependiente de la Subsecretaría de Descentralización de la Secretaría de Descentralización y Participación Ciudadana asignándosele función crítica media de conformidad con lo previsto en los Arts. 5° y 10 del Decreto N° 726/GCBA/01 y su modificatorio Decreto N° 761/GCBA/01.

Artículo 83 - Transfíranse los Centros de Gestión y Participación de la órbita de la Secretaría de Descentralización y Participación Ciudadana a la de la Subsecretaría de Descentralización, que le depende, conservando sus responsabilidades primarias, presupuesto, patrimonio y personal.

Artículo 84 - Suprímense las Coordinaciones Generales de Descentralización y Participación Ciudadana y de Gestión Administrativa transfiriéndose su patrimonio, personal y presupuesto a la Sec. de Descen. y Participación Ciudadana.

En el Anexo III del citado Decreto se describe la responsabilidad primaria de los F/N CGP's N° 3, 7 y 13, la que se hace extensiva al resto de los CGP's por el Decreto 2237-GCBA-99 (B.O. 06-12-99) y que consiste en:

- ✓ 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.

4.4 Funciones de la Dirección General del CGP:

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

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

- ✓ Deberán llevar a cabo las actividades y proyectos que le sean encomendados por la Subsecretaría de Descentralización a través de la Dirección General de Descentralización, presentando los informes periódicos de gestión correspondientes (actualmente, dichas actividades y proyectos son encomendados por la Dirección General de Gestión Local).

4.5 Otras funciones específicas del CGP:

- ✓ **Registro de Organizaciones de Acción Comunitaria⁹:** los CGP's llevarán un Registro de Entidades y Asociaciones de su ámbito territorial en el que podrán inscribirse todas aquellas asociaciones y entidades sin fines de lucro cuyos objetivos y actividades estén vinculados con los intereses generales o con los específicos de determinados sectores de población y la Dirección General de Relaciones con la Comunidad tendrá a su cargo el Archivo de estos registros¹⁰.
- ✓ **Consejo Consultivo Honorario:** las instituciones inscriptas en el Registro de Entidades y Asociaciones de cada CGP constituirán un Consejo Consultivo Honorario cuyas funciones serán la presentación de iniciativas y propuestas, información y seguimiento de las prestaciones públicas. En dicho Consejo participarán representantes de cada partido político, con representación en la Legislatura de la Ciudad de Buenos Aires, respetándose la proporción en que estén representados en la misma¹¹.
- ✓ **Contratos y Licitaciones:** los CGP pondrán a disposición de la consulta pública toda información referida a contratos, licitaciones y toda otra relativa al interés general¹².
- ✓ **Ventanilla Única:** los CGP instrumentarán un Sistema de Ventanilla Única de atención al público, que será desarrollado por la Subsecretaría de Descentralización juntamente con las áreas pertinentes del Gobierno¹³.

⁹ Antecedentes del ROAC: Decreto 292/93 (BM 25/02/93) por el cual se encomienda a los Secretarios de Gobierno, Salud y Promoción Social poner en ejecución los planes y programas creados por el Plan Nacional de Acción Social en la jurisdicción municipal. Crea el registro Municipal de Organizaciones No Gubernamentales, con la finalidad de propiciar la inscripción de dichas instituciones a los efectos de recibir y administrar fondos del Plan Social, bajo la dependencia del Gabinete Social de la Municipalidad de Buenos Aires.

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

¹¹ Decreto 1958-GCBA-98, art. 6° y 7° (B.O. 14-10-98) "En cada Centro de Gestión y Participación las instituciones inscriptas en el Registro de Entidades y Asociaciones de cada CGP, constituirán un cuyas funciones serán la presentación de iniciativas y propuestas, información y seguimiento de las prestaciones públicas. En dicho Consejo participarán representantes de cada partido político, con representación en la Legislatura de la Ciudad de Buenos Aires, respetándose la proporción en que estén representados en la misma".

¹² Decreto 1958-GCBA-98, art. 8° (B.O. 14-10-98).

¹³ Decreto 1958-GCBA-98, art. 10° (B.O. 14-10-98).

- ✓ **Poder de Policía Local:** en cada CGP funcionará una unidad una unidad polivalente encargada de ejercer el poder de policía local ¹⁴.

4.6 Cuerpo de Delegados Comunales:

Mediante el Decreto 850-GCBA-97 se creó el Cuerpo de Delegados Comunales. Posteriormente en virtud del Decreto 1958-GCBA-98 (B.O. 14-10-98, art. 4º y Anexo IV) se aprobaron las acciones de dicho cuerpo.

Cabe recordar, que luego, el Decreto 1988-GCBA-00 suprimió dicho Cuerpo. No obstante ello, en virtud del Decreto 2358-GCBA-00 el Jefe de Gobierno autorizó al Subsecretario de Descentralización a suscribir contratos de locación de servicios para cumplir funciones de Delegado Comunal en el ámbito de los CGP's.

4.7 Servicios de Gestión Desconcentrada:

Precedentemente hicimos referencia a la diferenciación entre los servicios a la comunidad que brindaban los CGP's, distinguiendo aquellos que los CGP's desarrollan como propios de los que son efectuados por delegaciones de los organismos centrales competentes (servicios desconcentrados). En razón de no encontrarse dentro del alcance del presente proyecto de auditoría, tales servicios son descriptos sintéticamente en el **Anexo II** del presente informe.

4.8 Estructura Orgánica:

Tanto la estructura orgánica como las responsabilidades primarias de las distintas áreas que componen la estructura formal de los CGP's se describen en el **Anexo III** del presente informe al cual nos remitimos. En el mismo sentido, las resoluciones por las cuales se efectuaran las designaciones de los funcionarios responsables de cada una de las áreas se citan en el **Anexo IV**.

4.9 Control Interno:

Variable	Indicadores	Ratios
Nómina	Estructura	✓ Estructura Formal / Estructura Real
Ambiente de Control	Normativa	✓ Procedimientos Normados / Procedimientos Realizados ✓ Procesos Establecidos / Procesos Ejecutados

El Centro de Gestión y Participación N° 12 desarrolla sus tareas de atención a los contribuyentes mediante la estructura formal analizada anteriormente. No obstante ello, gran parte de las actividades se desarrollan informalmente como consecuencia de la incapacidad para dar respuesta autónoma frente a las muy numerosas y variadas demandas que la organización atiende cotidianamente.

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

En un gran porcentaje las respuestas a estas demandas son demoradas en las áreas centrales, en otras ocasiones no se obtiene respuesta en tiempo y forma, generando la reiteración de los reclamos por parte de los vecinos, generándose un ambiente negativo entre la estructura de recursos humanos del CGP y la comunidad que demanda.

Según surge de la compulsa de la documentación aportada por el ente auditado, la consecuencia lógica es la pérdida de confiabilidad institucional, ya que el CGP como institución debe justificar los reclamos no resueltos ante el vecino.

Ante la ausencia de Manuales de Normas y Procedimientos no fue posible realizar la comparación entre los procedimientos normados y los efectivamente realizados. Esta situación afecta también al desarrollo de un adecuado sistema de control interno del organismo auditado. Se analizó la influencia de esta situación, como limitante de la implementación de un mecanismo de control por oposición para el procesamiento de las actividades propias del CGP, que luego son utilizados como insumo primario para la elaboración de estadísticas de las áreas técnicas del organismo.

Verificación de mecanismos de registración:

- *Rodados. Hoja de ruta y autorizaciones de salida:* Durante el período auditado, el CGP contó con la utilización de dos vehículos¹⁵. La ausencia de confección de hoja de ruta por el Departamento de Administración no permitió comprobar la existencia de un mecanismo de registración de los mismos. **(ver Observación 5.10 h).**

- *Fiscalización de obras:* El CGP controla las obras que se ejecutan dentro de sus límites con personal de la Dirección de Mantenimiento Barrial, tanto para el caso de obras ejecutadas por terceros contratados por la Secretaría de Obras Públicas como aquellas obras que realizan los particulares, mediante un agente asignado permanentemente por la D.G.F.O.C. **(ver Observación 5.14 a).** El mismo no actúa de oficio, sino que lo hace en respuesta a un reclamo por parte del contribuyente.

- *Manuales SUME y CRIC*¹⁶: Se ha verificado la utilización por parte de la Dirección de Información y Atención al Público de dichos manuales.

4.10 Ubicación geográfica y datos poblacionales:

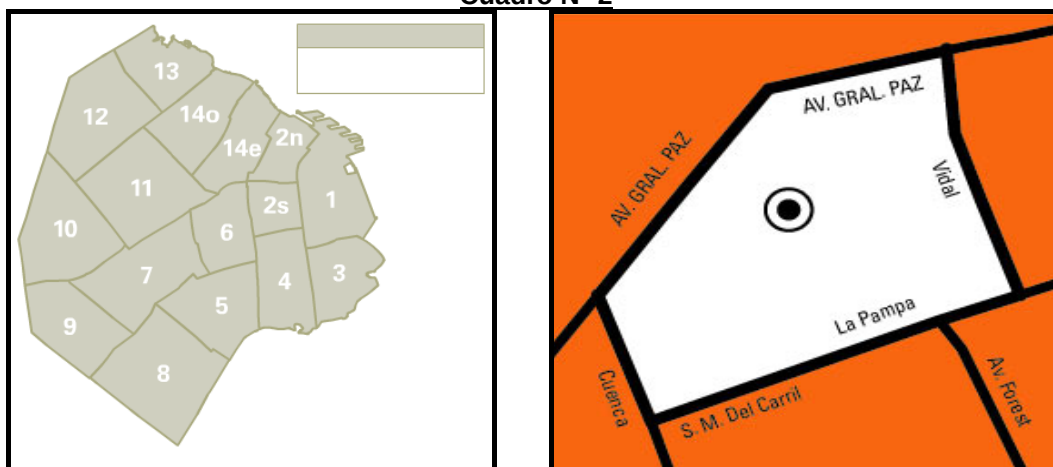
- **Ubicación:** El Centro de Gestión y Participación N° 12 presta servicios a los contribuyentes en el edificio ubicado en la calle Miller 2751.
- **Límites Geográficos:** Av. General Paz, Vidal, La Pampa, Av. Salvador María del Carril y Cuenca.

¹⁵ Renault Express diesel, dominio CTJ-372, modelo s/inf.; Ford F100 dominio VEH-991, modelo s/inf.

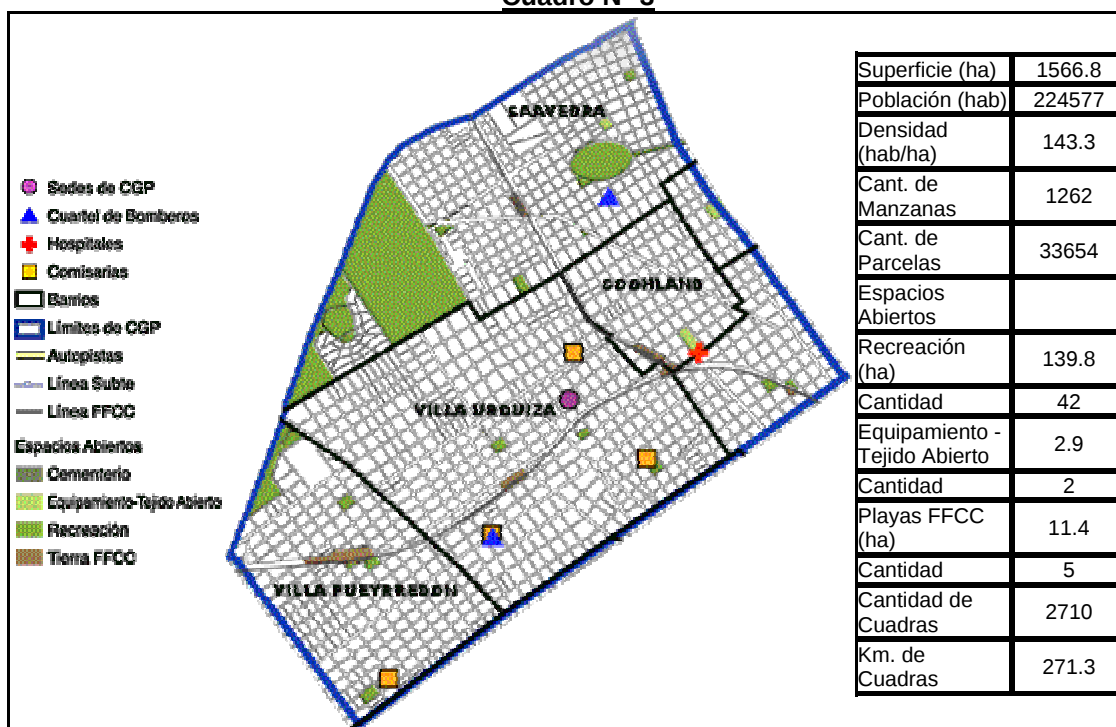
¹⁶ Sistema Único de Mesa de Entrada. Centro de Reclamos e Información al Ciudadano.

- **Horario de Atención:** de Lunes a Viernes de 08:00 a 18:00 hs y el teléfono de atención es 4522-4745. El CGP posee conmutador.
- **Superficie:** La zona geográfica del CGP 12 se divide de acuerdo a las siguientes Subzonas: 1) Coghlan; 2) Saavedra; 3) Villa Urquiza; 4) Villa Pueyrredón.
- **Población alcanzada:** La población alcanzada por los servicios del Centro de Gestión es de un total de 224.577¹⁷ Personas, distribuidas en 1.566,8 hectáreas. La densidad poblacional de la zona de influencia es de 143,3 habitantes por hectárea, y la cantidad de cuadras dentro del radio del CGP es de 2.710.

Cuadro N° 2



Cuadro N° 3



¹⁷ Según Datos del INDEC, en base al Censo Nacional Año 2001.

Cuadro N° 4

Ciudad de Buenos Aires según Centro de Gestión y Participación
Población censada en 1991 y 2001. Superficie, densidad y variación intercensal absoluta y relativa 1991-2001.

Centro de Gestión y Participación	Año				
	1991			2001	
	Población	Superficie en km ²	Densidad hab/km ²	Población	Superficie en km ² (1)
Total	2.965.403	200,0	14.827,0	2.776.138	202,9
Centro de Gestión y Participación 1	213.900	17,1	12.508,8	181.333	19,9
Centro de Gestión y Participación 2 Norte	188.269	5,7	33.029,6	156.903	5,7
Centro de Gestión y Participación 2 Sur	188.154	5,4	34.843,3	172.102	5,4
Centro de Gestión y Participación 3	126.283	9,5	13.292,9	116.600	9,7
Centro de Gestión y Participación 4	137.754	11,2	12.299,5	136.606	11,0
Centro de Gestión y Participación 5	114.135	12,5	9.130,8	128.897	12,5
Centro de Gestión y Participación 6	266.226	8,9	29.913,0	244.611	8,9
Centro de Gestión y Participación 7	270.049	15,7	17.200,6	254.584	15,5
Centro de Gestión y Participación 8	152.545	20,3	7.514,5	166.336	20,3
Centro de Gestión y Participación 9	116.946	12,3	9.507,8	111.944	12,2
Centro de Gestión y Participación 10	212.335	17,1	12.417,3	201.968	17,2
Centro de Gestión y Participación 11	239.087	17,6	13.584,5	226.526	17,6
Centro de Gestión y Participación 12	224.316	16,4	13.677,8	214.316	16,3
Centro de Gestión y Participación 13	130.526	9,6	13.596,5	121.827	9,8
Centro de Gestión y Participación 14 Este	188.667	9,3	20.286,8	166.387	9,3
Centro de Gestión y Participación 14 Oeste	196.211	11,4	17.211,5	175.198	11,6

(1) Las superficies han sido obtenidas a través del cálculo automático del software "Arc-Info", por lo que podrían diferir de mediciones efectuadas con herramientas de diferente precisión.

Nota: Los Centros de Gestión y Participación (CGP) fueron creados posteriormente a la realización del Censo de 1991, por lo que la población que se presenta para el año 1991 surge de la homologación de los Centros de Gestión y Participación con las Circunscripciones Electorales (CE): **CGP 1** corresponde a las CE 12, 13, 14, 20 y 30; **CGP 2 Norte** corresponde a la CE 19; **CGP 2 Sur** corresponde a las CE 9, 10 y 11; **CGP 3** corresponde a las CE 3 y 4; **CGP 4** corresponde a las CE 2 y 8; **CGP 5** corresponde a la CE 23; **CGP 6** corresponde a las CE 6 y 7; **CGP 7** corresponde a las CE 1 y 5; **CGP 8** corresponde a la CE 22; **CGP 9** corresponde a la CE 21; **CGP 10** corresponde a las CE 24 y 25; **CGP 11** corresponde a las CE 15 y 26; **CGP 12** corresponde a las CE 27 y 28; **CGP 13** corresponde a la CE 16; **CGP 14 Este** corresponde a la CE 18; **CGP 14 Oeste** corresponde a la CE 17. La evaluación de los resultados del Censo 2001, realizada por el INDEC y las Direcciones Provinciales de Estadística y Censos, ha estimado los niveles de omisión censal que habrían alcanzado el total del país y sus veinticuatro jurisdicciones. La omisión de viviendas, hogares y personas es uno de los errores que mas comúnmente afecta a los resultados de los censos; por ello, una vez que se obtienen las cifras finales, se procede a su evaluación. Se trata de una tarea habitual que contribuye al mejor uso de la información censal. En ese conjunto sobresale la Ciudad de Buenos Aires cuya omisión es superior a la estimada para el total del país y el resto de las jurisdicciones. Dentro de la ciudad la omisión alcanza niveles diferenciales entre las distintas unidades espaciales. Los informes de la evaluación del Censo 2001 serán difundidos en la Serie "Desarrollo Metodológico".

Fuente: INDEC. Censo Nacional de Población y Vivienda 1991 y Censo Nacional de Población, Hogares y Viviendas 2001.

4.11 Programas Presupuestarios:

La unidad ejecutora auditada tiene asignado en el presupuesto del Gobierno de la Ciudad de Buenos Aires correspondiente al ejercicio 2004 la administración de los siguientes programas:

Programa 2058 - Atención al Vecino CGP 12: Descripción: La necesidad que tienen los vecinos de la Ciudad de Buenos Aires de disponer de un espacio de

referencia próximo, en su barrio, para realizar trámites correspondientes a los servicios que ofrece el Gobierno de la Ciudad.

Responde al objetivo primario de desconcentración de los servicios, mejorando la calidad de atención de los vecinos y permitiendo a estos un acercamiento y fortalecimiento en la relación gobierno ciudadano.

El vecino que vive en la zona del Centro de Gestión y Participación N° 12, pertenece a los distintos estratos sociales, y de las más diversas profesiones y ocupaciones, como así también personas desocupadas. Es importante destacar la exigencia de los vecinos de esta zona en la asistencia técnica que requiere en esta Unidad de Organización.

En un contexto de grave crisis económica, social y de representación, la gestión local tiene la posibilidad de redefinir y relegitimar la función del Estado ante la sociedad.

El producto final es la respuesta que se brinda a los pedidos recepcionados, ya sea a través de las gestiones que se realizan ante las distintas áreas de Gobierno o desde el mismo CGP.

El grado óptimo de satisfacción de la necesidad revelada está sujeto a la respuesta que corresponde dar a las Áreas Centrales. Con el fin de lograr una mejora resulta imprescindible profundizar los alcances de la respuesta que brinda el servicio.

Cuadro N° 5
Programa 2058 Atención al Vecino CGP 12

PRESUPUESTO FINANCIERO	
Inciso	IMPORTE
Principal	
GASTOS EN PERSONAL	263.497
PERSONAL PERMANENTE	227.521
ASIGNACIONES FAMILIARES	6.328
GABINETE DE AUTORIDADES SUPERIORES	29.648
BIENES DE CONSUMO	24.790
PRODUCTOS ALIMENTICIOS, AGROPEC. Y FORES.	700
PRODUCTOS DE PAPEL, CARTON E IMPRESOS	5.850
PROD. QUIMICOS, COMBUSTIBLES Y LUBRICANTES	1.300
PRODUCTOS METALICOS	700
MINERALES	550
OTROS BIENES DE CONSUMO	15.690
SERVICIOS NO PERSONALES	58.430
SERVICIOS BASICOS	29.100
ALQUILERES Y DERECHOS	3.600
MANTENIMIENTO, REPARACION Y LIMPIEZA	11.730
PASAJES, VIATICOS Y MOVILIDAD	1.500
OTROS SERVICIOS	12.500
BIENES DE USO	25.500
MAQUINARIA Y EQUIPO	25.500
TRANSFERENCIAS	55.800
TRANS.AL SECTOR PCO.NAC.P/FIN.GTOS.CTES.	55.800
TOTAL	428.017

Programa 2096 – Participación Ciudadana CGP 12: Descripción: Generar espacios de reflexión y participación ciudadana otorgando el apoyo organizativo y fortaleciendo los canales que vehiculicen la demanda por parte de los vecinos, en todo lo que atañe a la cosa pública.

Responde al objetivo primario de continuar con el proceso de descentralización que permita un mayor acercamiento en la relación establecida entre ciudadanía y el aparato del estado.

La población que demanda participación puede presentarse en forma aislada o bien perteneciendo a Organizaciones No Gubernamentales, Asambleas Barriales, Asociaciones Vecinales o Profesionales. Participan tanto las personas que viven dentro del radio del CGP como los que transitan por el mismo.

El producto que resulta de este servicio es la participación de la población en las actividades que brinda el CGP., tales como talleres, eventos, cursos, exposiciones, etc. del área sociocultural. Asimismo, se desarrolla la participación en los foros de presupuesto participativo y en proyectos y programas de mantenimiento barrial.

Las actividades de este servicio se llevan adelante con los recursos propios del CGP. y con la coordinación de Descentralización y Participación Ciudadana.

Canalizar la demanda de participación de los vecinos a través de las actividades socioculturales realiza el CGP. y fomentar la participación ciudadana en el presupuesto participativo, en tanto sea una herramienta para el control de la gestión.

Cuadro N° 6:
Programa 2096 – Participación Ciudadana CGP 12

PRESUPUESTO FINANCIERO	
Inciso	IMPORTE
Principal	
GASTOS EN PERSONAL	182.461
PERSONAL PERMANENTE	178.947
ASIGNACIONES FAMILIARES	3.514
BIENES DE CONSUMO	20.650
PRODUCTOS ALIMENTICIOS, AGROPEC. Y FORES.	400
PRODUCTOS DE PAPEL, CARTON E IMPRESOS	6.050
PROD. QUIMICOS, COMBUSTIBLES Y LUBRICANTES	1.550
PRODUCTOS METALICOS	900
MINERALES	850
OTROS BIENES DE CONSUMO	10.900
SERVICIOS NO PERSONALES	30.580
SERVICIOS BASICOS	3.800
ALQUILERES Y DERECHOS	3.600
MANTENIMIENTO, REPARACION Y LIMPIEZA	10.780
SERVICIOS EMPRESARIALES, COMERCIALES Y FINANCIEROS	1.150
PASAJES, VIATICOS Y MOVILIDAD	1.700
OTROS SERVICIOS	9.550
BIENES DE USO	24.700
MAQUINARIA Y EQUIPO	24.700
TOTAL	258.391

El Presupuesto original para el año 2004 de la organización auditada ha sufrido las siguientes modificaciones:

Cuadro N° 7

Información remitida por la Oficina de la Gestión Pública y la Contaduría General de la CABA

Ejecución Financiera Anual	Original	Ampliación	Reducción	Vigente	Definitivo	Devengado	Devengado / Cred. Vigente
2058	428.017	2.330	10.720	419.627	409.336,06	408.515,01	97%
2096	258.391	0	4.200	254.191	189.331,80	180.677,81	71%

La ejecución financiera por Inciso (Devengada), correspondiente al ejercicio 2004 para cada uno de los programas examinados arrojó los resultados que en el cuadro siguiente se pueden observar:

Cuadro N° 8

Programa 2058 Atención al Vecino

Ejecución Financiera Anual por Inciso (Devengada) Total	Año 2004	% Inciso/ Total
1 Gastos en Personal	241.165,67	59 %
2 Bienes de Consumo	195.88,72	5 %
3 Servicios No Personales	65.795,62	16 %
4 Bienes de Uso	23.835,00	6 %
5 Transferencias	58.130,00	14 %
Total	408.151,01	100 %

Cuadro N° 9

Programa 2096 Participación Ciudadana

Ejecución Financiera Anual por Inciso (Devengada) Total	Año 2004	% Inciso/ Total
1 Gastos en Personal	128.746,15	71 %
2 Bienes de Consumo	15.741,98	9 %
3 Servicios No Personales	19.989,68	11 %
4 Bienes de Uso	16.200,00	9 %
Total	180.677,81	100 %

Del análisis de la participación porcentual que representa cada inciso puede inferirse que las actividades hacia las que aplica los recursos esta Dirección General son intensivas en gastos en recursos humanos.

Tal como puede observarse en el cuadro que sigue, se ha verificado sobre ejecución del inc. 3 "Servicios No Personales" del Programa Presupuestario 2058:

Cuadro N° 10

Ejecución Financiera Anual	Original	Reducción	Vigente	Definitivo	Devengado	% devengado / crédito vigente
2058	428.017	10.720	419.627	409.336,06	408.515,01	97%
Inc. 3 Servicios No Personales	58.430	7.620	50.810	66.616,67	65.795,62	129%

Por último, se compara la evolución de los presupuestos originales para los ejercicios 2003 y 2004 respecto de los programas presupuestarios bajo examen:

Cuadro N° 11

Programa	Ejercicio 2003	Ejercicio 2004	Evolución %
2058	444.267	428.017	- 3,65%
2096	175.399	258.391	+ 147,31%

Con respecto a las necesidades del Centro de Gestión y Participación ya sea en cuanto a compras de Bienes de Uso, Reparaciones del Inmueble, y otras que no puedan ser realizadas por medio de cajas chicas, estas deben ser canalizadas a través de la Subsecretaría de Descentralización y Participación Ciudadana, que es el organismo que tiene la atribución del presupuesto, a través de las Partidas de los programas mencionados precedentemente.

En tal sentido, por lo expuesto cabría poner de manifiesto que si bien en el Presupuesto figura el Centro de Gestión y Participación como Unidad Ejecutora o Administradora de las partidas presupuestarias, en la práctica no se lleva a cabo, por las aclaraciones enunciadas en el párrafo precedente.

4.12 Cajas Chicas:

Como ya hemos observado, para el ejercicio 2004 se asignaron presupuestariamente al Centro de Gestión y participación N° 12, dos partidas o programas: el 2058 de Atención al Cliente y el 2096 de Participación Ciudadana. Si bien en el presupuesto figura el CGP como unidad ejecutora de ambos programas, en la práctica solo posee la asignación de una Caja Chica por la suma de hasta \$5.000.

En el período auditado se ejecutaron siete (7) cajas chicas por un importe total de \$29.777,63 para la atención de gastos menores y gastos urgentes. Las compras y gastos por otros conceptos son realizados desde la Subsecretaría de Descentralización y Participación Ciudadana, que es el organismo que tiene atribución presupuestaria a través de las partidas descriptas.

Se analizaron la totalidad de las rendiciones de cajas chicas (7) efectuadas por el CGP 12 en el periodo auditado a la vez que se confeccionaron papeles de trabajo con la información compulsada en las actuaciones. Se verificó los responsables de fondos y titulares de Cta. Cte. N° 1827/2 Sucursal N° 20 del Banco de la Ciudad de Buenos Aires, habiendo constatado la designación como titulares responsables el Director General del Organismo y el Jefe de Departamento Administración General.

Entre los procedimientos desarrollados se destacan:

- ✓ Verificación de la aplicación de Ley 70 Decreto N° 1000/99;
- ✓ Decreto N° 5254/81 (BM 16629) Régimen de caja chica;
- ✓ Decreto N° 524/96 (BO 74) modificatorio del Régimen de caja chica;
- ✓ (BM N° 16668) Sello Pagado Por;
- ✓ Resolución N° 2857-SHYF-96 (BO N° 78) Montos asignados y topes por comprobante.
- ✓ Resolución N° 387-SHYF-03¹⁸.
- ✓ Disposición N° 152 de la Dirección General de Contaduría Procedimiento General para Cajas Chicas Comunes.

¹⁸ Deja Sin efecto Resolución 231 DHYF/02 (BO N° 1376) y modifica los valores topes a \$800 para gastos menores y \$1.600 para urgencias respectivamente.

Seguidamente se señalan los montos correspondientes a la caja chica común (que por un monto de hasta \$5.000) tiene asignada la Dirección General del CGP y de las 7 reposiciones que solicitó durante el año 2004:

Cuadro N° 12

Caja N°	1	2	3	4	5	6	7	Total Anual
Monto en \$	3.719,26	4.293,00	3.520,75	4.888,89	4.495,54	3.862,19	5.000,00	29.777,63

4.13 Libros, Viáticos, Inventario:

Se ha verificado que el Departamento de Administración del organismo auditado lleva los siguientes registros:

- Libro de Caja Chica N° 1, rubricado bajo el N° 170 por Subsecretaría de Descentralización, transcrito en los folios 40 a 57 los ingresos y gastos por rendiciones del año 2004, firmado por el Director General y Jefe del Departamento Administrativo el cierre de ejercicio bajo análisis.
- Libro Viáticos N° 1, rubricado bajo el N° 171 por Subsecretaría de Descentralización, transcrito en los folios 30 a 38 los ingresos y gastos de viáticos del año 2004, firmado por el Director General y Jefe del Departamento Administrativo el cierre de ejercicio auditado.
- Libro de Banco Cuenta Corriente N° 1 rubricado bajo el N° 169 por Subsecretaría de Descentralización, transcrito en los folios 7 a 9 los movimientos de la cuenta corriente 01-0001827/2 del Banco de la Ciudad de Buenos Aires del año 2004, el mismo se encuentra firmado por el Director General y Jefe del Departamento Administrativo, como así también la conciliación de los extractos bancarios al 31 de diciembre de 2004.

El Centro de Gestión y Participación N° 12 tiene asignado en concepto de viáticos la suma de \$500 por trimestre para diligencias propias de la gestión. La rendiciones de viáticos se realizan mediante una planilla con detalle del agente, cantidad de viajes e importes.

Conforme surge del formulario de Bienes de Dominio Privado y Bienes Muebles de Uso Permanente correspondiente al periodo 2004, el Centro de gestión y Participación N° 12 posee al 31 de diciembre de 2004 un inventario de \$112.316,35 donde se observan las distintas altas y bajas que se han producido.

Cuadro N° 13

Detalle de Bienes de Dominio Privado - Bienes Muebles de Uso - Ejercicio 2004

<u>Rubros</u>	Saldo al 1/1/2004	Altas	Saldo al 31/12/04
3.01 Aparatos e instrumentos científicos, artísticos	71.898,89	9281,00	81.179,89
3.02 Bibliotecas, colecciones artísticas, científicas	2.134,90		2.134,90
3.03 Elementos para fiestas y conmemoraciones	59,00		59,00
3.04 Herramientas, aparatos y útiles de trabajo	208,64		208,64
3.07 Maquinas de oficina	1,00		1,00
3.09 Moblaje	26.314,22	24,00	26.338,22
3.10 Obras de Arte	Sin valor		Sin Valor
3.12 Varios	2.394,70		2.394,70
Totales	103.011,35	9.305,00	112.316,35

4.14 Recursos Humanos:

El Centro de Gestión y Participación N° 12 está integrado por una planta permanente de veinte (20) agentes, dos (2) de planta de gabinete, dos (2) pasantes, cinco (5) agentes bajo la modalidad de contratos de locación, un (1) verificador técnico perteneciente a la Dirección General de Fiscalización de Obras y Catastro y cuatro (4) agentes bajo la denominación interna de “colaborador de la Dirección General”.

Cuadro N° 15

SITUACIÓN DE REVISTA	CANTIDAD DE AGENTES
Director General	1
Planta Permanente	20
Contratados Año 2004	5
Planta de gabinete	2
Pasantes Año 2004	2
Colaboradores Director General ⁽¹⁾	4
Total Agentes:	34

⁽¹⁾ Ver observación 5.18 d) Nota al Pié 43.

Durante la gestión auditada, el CGP contó con personal beneficiarios del Plan Jefas y Jefes de Hogar para cumplir diversas tareas en el mismo:

- 8 (ocho) Beneficiarios por el Proyecto 815 o Fortalecimiento de soporte institucional, que comprende tareas de atención al público y administrativas.
- 13 (trece) Beneficiarios por el Proyecto 816 o Auxiliar mantenimiento menor de cada CGP, que comprende tareas generales y relevamiento de datos o administración en el área de mantenimiento barrial.
- 11 (once) Beneficiarios por el Proyecto 817 o agentes de promoción y apoyo sociocultural en los CGP¹⁹.

¹⁹ Según documentación aportada por el Departamento Administración General del CGP auditado.

Cuadro N° 16

NIVEL ORGANIZACIONAL	SITUACIÓN DE REVISTA						
	Designación Política	Planta Pte.	Planta de Gabinete	Sin datos	Contratados 2004	Pasantes 2004	Totales
Dirección General	1	3	2	4	2		12
Dirección Mantenimiento Barrial		6 ²⁰			1	1	8
Dirección Información y Atención al público		8			1		9
Dirección Sociocultural		2					2
Departamento Administración General		1			1	1	3
TOTAL	1	20	2	4	5	2	34

Los legajos del personal que se desempeña en el CGP N° 12 se encuentran en un armario bajo llave en el área Departamento Administración General. A los efectos de constatar el cumplimiento de las normas relativas a los mismos, este equipo de auditoría examinó ocho expedientes, representativo de un 36,36% del total de legajos.

Capacitación y evaluación de desempeño:

VARIABLE	INDICADORES	RATIOS
Recursos Humanos	Capacitación	Capacitación Planificada Capacitación Brindada

El Centro de Gestión y Participación auditado es un organismo específicamente de atención al público, por lo que sus tareas técnicas se limitan al control de cumplimiento de servicios en la vía pública y trámites ante los organismos centrales.

Para el ejercicio auditado no existió en el organismo una planificación para la capacitación de sus recursos humanos. La escasa capacitación adquirida por el mismo, fue sustentada en inquietudes propias. Asimismo se verificó la ausencia de evaluación del desempeño del personal.

La complejidad de las temáticas que se abordan y los trámites que brinda el CGP al contribuyente hace necesario una capacitación constante en materia de atención al público. Se torna evidente que ante la ausencia de personal idóneo en áreas que requieren técnicos (por ejemplo, mantenimiento barrial) es necesario también, capacitar al personal existente.

A los efectos de ponderar el clima organizacional y su posible impacto en la gestión anual del Centro de Gestión y Participación N° 12, con base en una muestra que abarcó al 68,57 del personal (incluyendo a 2 pasantes y 13 contratados, incorporados en el año 2004), se encuestó a personal de la organización y cuyos resultados más relevantes fueron los siguientes:

²⁰ Se encuentra incluido agente verificador de la D.G.F.O.C

Capacitación	✓ El 91,43 % expresó que nunca tuvo capacitación sobre seguridad en el trabajo. ✓ El 91,43 % expresó que en el año 2004, no hubo en el organismo capacitación de parte de alguna ART. ✓ Del total del personal del Centro de Gestión y Participación N° 12 sólo un 31,43 % realizó capacitación en el año 2004, entre ellos figuran dos pasantes y contratados. ✓ En lo que respecta al personal que realizó capacitación en el año 2004, la misma respondió a inquietudes propias del personal.
Ambiente Laboral	✓ El 51,43 % del personal está conforme con su situación laboral en el organismo, mientras que un 34,29 % opina lo contrario²¹. ✓ El 85,71 % del personal entrevistado considera que el lugar donde trabaja no es adecuado, mientras que el 14,29 % no lo considera así. ✓ El 82,86 % de la población del Centro de Gestión y Participación N° 12 comparte escritorio, mueble o computadoras, el 17,14 % no comparte.
Comunicación Interna	✓ El 42,86% del personal señaló que la comunicación interna con sus superiores es buena, el 5,72 % que es mala, no contesta el 5,71 %, mientras que el 45,71 % se inclinó por la opción "excelente". ✓ El 17,14 % del personal aseveró que, aunque informalmente, evalúan su desempeño. El 57,14 % no se consideró evaluada. ✓ Aparece una franja de 25,72 % que no contestó.
Seguridad Industrial y Medicina del Trabajo	✓ El 100,00 % del personal de planta permanente del CGP que integró la muestra, no tiene conocimiento de estar asegurado a alguna ART. ✓ El 91,43 % del personal de la muestra nunca tuvo capacitación sobre seguridad en el trabajo, mientras que el 8,57 % no contestó.
Manuales de Procedimientos	✓ Un 60,00% del personal afirmó que no hay manuales o instrucciones que describan sus tareas. En cambio el 25,71 % opina lo contrario. Un 14,29 no contestó. ✓ En cuanto a la rotación de tareas, el 37,14% respondió que en el organismo hay rotación de tareas, mientras que el 42,86% respondió que no. El 20 % no contestó.

Sobre estos resultados, se aplicaron otros procedimientos de auditoría que permitieron ratificar por canales alternativos algunas de las conclusiones que se obtuvieron a través de este cuestionario. El detalle de los mismos puede ser consultado en diferentes apartados del presente informe.

Debe mencionarse que en lo que hace a la rotación de tareas, esta situación no se verificaba, con lo cual, es dable suponer que el alto porcentaje que respondió por la afirmativa (37,14%), lo hizo en razón de desconocer el concepto de "rotación de tareas", cuestión que no fue prevista al momento de diagramarse el cuestionario.

4.15 Servicios del CGP:

El Centro de Gestión y Participación N° 12, a través de la Dirección de Información y Atención al público, brinda a los usuarios la información necesaria para acceder a los distintos servicios y actividades que brindan el Gobierno de la Ciudad, entes descentralizados y otras instituciones y/u organizaciones que actúan en la jurisdicción del mismo.

²¹ Los agentes entrevistados expresaron su disconformidad basados en la falta de estructura del CGP, ausencia de estímulos y de escalafón, como así también el problema planteado de los agentes que cumplen funciones a cargo de áreas hace muchos años, sin la jerarquía y la remuneración correspondiente (función sin cargo).

Los vecinos y usuarios de la Ciudad de Buenos Aires que lo deseen pueden efectuar reclamos por deficiencias en el mantenimiento del espacio público tanto de manera personal en el CGP, vía telefónica llamando al 4572-9967 y por medio de Internet a la dirección de mail: cgp12@buenosaires.gov.ar.

También se pueden efectuar reclamos por inconvenientes relacionados con:

- | | |
|----------------------------|--|
| ▪ alumbrado público | ▪ mantenimiento de plazas y edificios públicos |
| ▪ arbolado | ▪ ocupación del espacio público |
| ▪ autos abandonados | ▪ peligros en la vía pública |
| ▪ casas abandonadas | ▪ recolección de residuos |
| ▪ baches | ▪ ruidos molestos |
| ▪ contaminación | ▪ semáforos y señales de tránsito |
| ▪ construcción clandestina | ▪ sumideros y alcantarillas y veredas, entre otros |
| ▪ control de plagas | |

A tales efectos se debe completar un formulario que llegará por e-mail al Call Center del Gobierno de la Ciudad. Allí se evaluará la pertinencia del reclamo y se ingresará como expediente para ser remitido al área de Gobierno responsable. Al ciudadano se le enviará un correo donde se indicará el número de reclamo, el Centro de Gestión y Participación actuante y el organismo ejecutor del reclamo. Estos datos le permitirán efectuar un seguimiento del trámite -ver Anexo V-.

También, de manera desconcentrada -es decir funcionando en el CGP pero sin dependencia jerárquica y/o administrativa del mismo-, funcionan otros servicios respecto de los cuales los vecinos pueden realizar trámites relacionados con los mismos, a saber:

- Dirección General de Fiscalización de Obras y Catastro
- Mediación Comunitaria
- Registro del Estado Civil y Capacidad de las Personas
- Rentas
- Tesorería

Como se expresara precedentemente, respecto a los servicios brindados por el CGP debíamos diferenciar aquellos que son efectuados por delegaciones de los organismos centrales competentes de los que desarrollan como propios los Centros de Gestión y Participación -informes, reclamos y denuncias, talleres artísticos culturales, curso de capacitación y eventos, etc.

Vinculados a estos últimos, el CGP, a través de la Dirección de Desarrollo y Mantenimiento Barrial concretó diversas acciones vinculadas a los aspectos urbanos, ambientales y el espacio público, entre las que se destacan las siguientes:

- se concretó el proyecto de ampliación de la Plazoleta Lomuto;
- se llevó a cabo la construcción de un boulevard en el centro del barrio Saavedra sobre la Av. Ricardo Balbín;
- se ejecutó la construcción y reemplazo de rampas y demarcaciones horizontales (sin datos acerca de la cantidad);
- se concretó la construcción del boulevard en la calle Mendoza entre Triunvirato y Barzana;
- mediante el Programa Centro Comercial a Cielo Abierto (Villa Pueyrredón) se procedió a la mejora del espacio público mediante la realización de veredas y rampas;
- se diagnosticó y evaluó la situación de las tierras aledañas a las estaciones del FFCC Mitre para ser destinadas a espacios verdes;
- se continuó con el relevamiento de todos los espacios verdes (plazas, parques, plazoletas, espacios abiertos, boulevares) iniciado en 2003;
- se propuso un cambio de zonificación (Área de Protección Histórica - APH) de las estaciones FFCC a fin de revalorizar los centros barriales;
- con relación a la iluminación se llevaron a cabo las tareas programadas en el plan de obras 2004 con la atención y el control de las empresas prestadoras en conjunto con la Secretaría de Infraestructura y Planeamiento;
- se efectuaron diversos procedimientos de desramado en conjunto con la Dirección General de Espacios Verdes sobre sectores prioritarios;
- se realizó un relevamiento de aproximadamente 1000 veredas a fin de depurar los reclamos, ejecutándose 29 veredas y 68 rampas junto a otras 68 que se encuentran en ejecución.

Asimismo, a través de la Dirección de Desarrollo de Desarrollo Socio-Cultural concretó diversas acciones y proyectos entre las que se destacan las siguientes:

- Auspicio y colaboración en actividades sociales y culturales generados por asociaciones intermedias;
- Registro de solicitudes de escenarios y/o audio para eventos culturales de las instituciones y organizaciones barriales;
- Trabajo con medios gráficos barriales promocionando las actividades del CGP;
- Convocatoria a los grupos scouts a participar y colaborar en los eventos y actividades del CGP a fin de promover su integración en la comunidad;

- Talleres con profesionales de Asistencia a la Víctima en el marco de los derechos humanos;
- Participación en el III Encuentro de trabajo de campo con la red de prevención del HIV-Sida;
- Proyecto “El Gobierno en mi barrio, mi identidad”;
- Proyecto “Jardineros de Jardín”;
- Proyecto “Cuidemos el Futuro”;
- Proyecto “;Patrimonio Cultural”
- Proyecto “Día de la Música en Coghlan”;
- Primer Gran Premio Campagnolo;
- Campaña “Cuida y Cuídate”;
- Proyecto “Red de Fortalecimiento de redes de apoyo territorial para la discapacidad”;
- Proyecto “Espacio Interinstitucional de fortalecimiento de proyectos”;
- Programa “Recuperemos el río para nuestros barrios”;
- Taller de Planificación y Gestión Asociada de la Rivera Norte Porteña”.

Participación

- Plan de Prevención del Delito²²: En la gestión 2004, el CGP N° 12 implementó y llevó a cabo dicho plan con la participación de entidades intermedias que se reunieron en la sede del CGP y en las sedes de diferentes asociaciones civiles.
- Presupuesto Participativo²³: Entre las acciones e implementación de los espacios para la participación ciudadana desarrollados por el CGP N° 12 durante el ejercicio auditado, se desarrolló el vinculado al Presupuesto Participativo. De las reuniones para la constitución final del Consejo del Presupuesto Participativo intervinieron vecinos y organizaciones no gubernamentales.

Libro de Quejas

El Libro de Quejas correspondiente al CGP N° 12 se encuentra a disposición de los Usuarios en el sector de atención al público a cargo de director del área. De la compulsión del mismo, se pudo observar que en la gestión 2004 hubieron

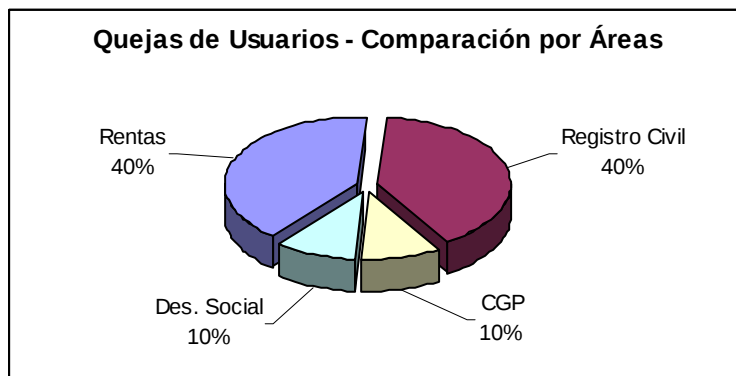
²² Sistema implementado desde el gobierno, para lograr la participación de los vecinos, organizaciones barriales y organizaciones civiles, quienes interactuando con las fuerzas pública y los organismos del estado, promueve la organización ciudadana con vistas a reducir las posibilidad de existencia de delitos.

²³ Sistema implementado desde el Gobierno para lograr la participación de los vecinos estableciendo sus prioridades en cuanto a la aplicación del presupuesto y las obras que se realizarán en el próximo año. Los vecinos definen las obras que se realizarán en sus barrios.

veintiún exposiciones por parte del público usuario. Entre ellas, figura una felicitación a dos empleadas del CGP como premio a su atención.

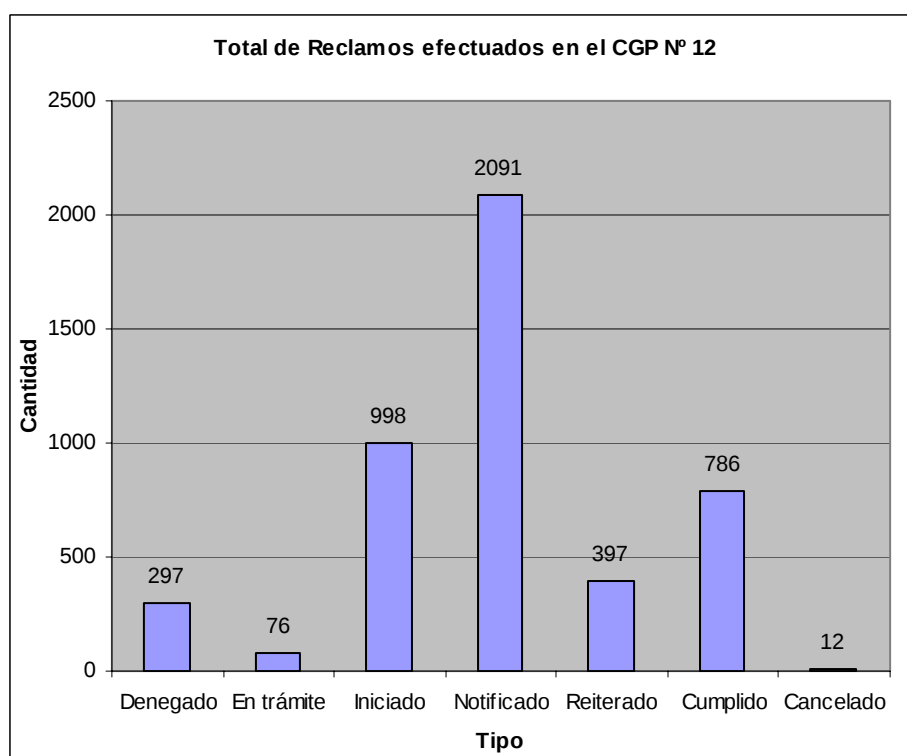
Cuadro N° 21

Sobre un total de 4790 reclamos efectuados en el CGP durante el año 2004.



En el cuadro siguiente se ilustra el total de reclamos (4.657) existentes en el sistema CRIC del Centro de Gestión y Participación N° 12 para el ejercicio 2004:

Cuadro N° 17



Se analizó el cumplimiento de los reclamos efectuados por los vecinos, para ello se tomó una muestra de 613 reclamos efectuados en el año 2004. De los cuales se reiteraron a las áreas centrales 122 de ellos, por falta de cumplimiento a las mismas.

A continuación se demuestran los reclamos clasificados por tipo de solicitud a las áreas centrales (Cuadro N° 18) y ordenados por prestador de servicios (Cuadro N° 19). De esta manera se logra visualizar lo expresado por las áreas internas del CGP en cuanto a la falta de colaboración de los organismos centrales para solucionar los problemas planteados por los vecinos.

Cuadro N° 18

Cantidad de reclamos iniciados por los contribuyentes de la zona correspondiente al CGP N° 12 clasificados por el tipo de solicitud a las áreas centrales.

Cantidad	Tipo de Reclamo	Porcentaje
180	Baches	29,36 %
121	Aceras rotas por corte de raíces	19,74 %
43	Desratización	7,01 %
40	Hundimiento de pavimento	6,53 %
29	Colocación de Rampas para Discapacitados	4,73 %
25	Ruidos molestos comerciales	4,08 %
24	Aceras rotas por empresas de servicios	3,92 %
20	Malos olores o gases tóxicos	3,26 %
20	Plagas	3,26 %
19	Corte y/o retiro de árboles y ramas en eminente peligro de caída.	3,10 %
13	Cordón rotos y/o faltantes	2,12 %
12	Estacionamiento indebido de vehículos	1,96 %
11	Animales muertos en vía pública	1,79 %
9	Escombros dejados por arreglos de aceras del G.C.B.A.	1,47 %
8	Indicadores de calle caídos o deteriorados	1,31 %

Le siguen en orden: retiro de pasacalles y pancartas (1,14%), rampas para discapacitados deterioradas (0,98%), fiscalización de transporte escolar (0,82%), pérdida de agua en vía pública (0,49%), balcones, revoques y/o mampostería en peligro de caída (0,49 %), postes de videocable caído y/o por caer (0,49%), retiro de estructuras portantes de cartelera (0,33%), destapación manual de sumideros en caso de anegamiento “emergencia” (0,33%), anclaje en acera (0,33%), aceras rotas por empresas de videocable (0,33%), finalmente; tapa rota y/o faltante de agua; retiro de afiches en la vía pública; obra en construcción abandonada y demarcación horizontal de senda peatonal; todos con un 0,16% de reclamos cada uno.

Cuadro N° 19

Reiteraciones de reclamos del CGP N° 12 a las áreas centrales ordenado por prestador de servicios.

Prestador	Cantidad	Porcentual
144 – EMUI	62	50,82 %
130 – DGOP	33	27,05 %
108 – DCTVP	7	5,74%
120 - DGGAYE	7	5,74 %
116 – DGCCA	6	4,92%
111- AF	3	2,46%
125 – DGMYC	2	1,64%
133- DIO	1	0,82%
186 - INTEGRA	1	0,82%
Total	122	100,00 %

Cuadro N° 20

Detalle de las reiteraciones de reclamos efectuados por los contribuyentes,
clasificados por organismos receptores del primer reclamo.

Prestador	Cantidad	Porcentual
13 – CGP 12	52	42,62 %
174 - Call Center	46	37,70 %
165 - SOSP	12	9,84 %
14 – CGP 13	7	5,74 %
137 – DMB CGP 12	2	1,64 %
12 – CGP 11	1	0,82 %
11 – CGP 10	1	0,82 %
163 - SDYPC	1	0,82 %
Total	122	100,00 %

En este sentido, se puede observar que los vecinos se acercan al CGP a iniciar el trámite de reclamos sólo en un 42,62 % del total. Una franja importante (el 37,70% de los reclamos reiterados) son efectuados inicialmente por los contribuyentes, utilizando el servicio del conmutador habilitado a tal efecto por el Gobierno de la Ciudad de Buenos Aires.

Podemos apreciar además, el porcentaje de reclamos presentado por primera vez en los siguientes organismos: El CGP N° 10 con 0,82%, el CGP N° 11 con el 0,82%, el CGP N° 13 con el 5,74%, la SOSP con el 9,84%, la SDYPC con el 0,82% y la DMB del CGP12 con el 1,64%.

Registro de Organizaciones y Asociaciones Civiles

Cada centro de gestión y participación lleva un registro de las instituciones intermedias que trabajan en su territorio para conocer y difundir sus actividades, éstas por estar inscriptas en el ROAC, forman parte de los consejos consultivos de carácter honorario.

Al efecto de medir la gravitación que la actuación del CGP N° 12 alcanza en el radio de acción asignado por la Secretaria de Descentralización, se efectuó un relevamiento y posterior clasificación de las organizaciones que interactúan con el mismo resultando que:

- ✓ existen un total de 433 organizaciones clasificadas en 13 categorías conforme los listados presentados por el organismo auditado;
- ✓ de ellas corresponden 99 al barrio de Saavedra, 77 al de Coghlan, 109 al de Villa Pueyrredón y 148 al de Villa Urquiza.

Del listado proporcionado por la entidad auditada surge que:

- Del total del listado, 58 (cincuenta y ocho), lo que representa el 13,39 % figuraban con Dirección pero sin número de teléfono;
- En 7 casos (1,61%) no se trato de una ONG sino de otro tipo de institución;
- En 3 casos (0,69%) la institución se repite en el listado con diferentes nombres;
- En 30 casos (6,92%) no atendieron el teléfono;

- En 50 casos (11,54%) el número de teléfono no corresponde o el mismo se encuentra inhabilitado;
- En 1 caso (0,23%) el teléfono esta roto o funciona mal;
- En 71 casos (16,39%) se dejó mensaje en el contestador con el número de la AGCBA y no se obtuvieron respuestas;
- En 12 casos (2,77%) las personas que contestaron el llamado no pertenecían a la institución;
- En 22 casos (5,08%) las personas que atendieron no realizaron la entrevista;
- En 1 caso (1,78%) la persona a entrevistar se encuentra de vacaciones.
- En 31 casos las Organizaciones del listado se encuentran repetidas, esto representa un 13,42%;
- Un 8,32 % corresponde a organizaciones que durante el día funcionan como hogares de día o jardines y durante la noche como centros culturales;
- El restante 17,86 %, al hacer la consulta no correspondía el domicilio ni el teléfono. Ver observación 5.17.

En el siguiente cuadro podrá observarse una clasificación de las distintas OGN's inscriptas distribuidas por barrio y clasificadas por tipo.

Cuadro N° 22

TIPO ONG	BARRIO				TOTALES
	Saavedra	Coghlan	V. Pueyrredón	V. Urquiza	
Discapacidad	2	1	2	5	10
Escuelas de Música	0	0	2	1	3
C. Culturales	3	27	1	24	55
Asoc. Civiles	30	2	34	33	99
Bibliotecas	6	1	3	1	11
Periódicos	0	2	2	8	12
Clubes S y D	8	0	1	9	18
Comis y Bom	2	1	2	3	8
Centros de Salud	1	3	4	5	13
Hogar de día	2	0	2	2	6
Jardines Maternales	3	1	1	1	6
Centros de Jub. y Pens.	30	14	28	33	105
Escuelas e Institutos	12	25	27	23	87
Subtotales:	99	77	109	148	433

A partir de la información obtenida se procedió a realizar una encuesta mediante llamado telefónico²⁴ con el siguiente cuestionario:

- 1) Tiene relación con el CGP?

²⁴ Los llamados telefónicos se realizaron entre los días 12, 14 y 16 de abril de 2005. Con relación a los llamados en los que no se obtuvo respuesta se intentó la comunicación en otras dos oportunidades en horarios diferentes.

- 2) Que le pareció la propuesta realizada por el CGP a la organización a la cual usted pertenece? Breve descripción.
- 3) El CGP cumplió con su parte de lo acordado con su Institución? SI-NO
 - Completamente
 - Bastante
 - Algo
 - Nada
 - No Sabe / No Responde.
- 4) Quiere agregar algún comentario u observación acerca del funcionamiento del CGP?

A los fines de la encuesta se procedió mediante un procedimiento aleatorio (método Excel) a la selección de 73 organizaciones representativo del 20% de un universo conformado por 433 organizaciones inscriptas.

Seguidamente se transcriben los resultados de la misma:

- 1) un 68,49% de los casos respondieron que SI mantienen relación con el CGP N° 12. de los casos restantes manifestaron que no mantienen relaciones en un 16,79% y que lo hacen en muy pocas oportunidades un 14,72%;
- 2) el 58,39% de los casos manifestaron que el CGP no realizó ningún tipo de propuesta; solo el 26,89% se pronunció afirmativamente y el 14,72 restante no sabe/ no contesta.
- 3) solo el 26% se pronunciaron afirmativamente, surgiendo que:
 - Completamente: 0%
 - Bastante: 30%
 - Algo: 50%
 - Nada: 20%
 - No sabe / No contesta: 0%
- 4) las organizaciones expresaron que no han mantenido un contacto fluido con las autoridades del CGP.

Encuesta de Satisfacción

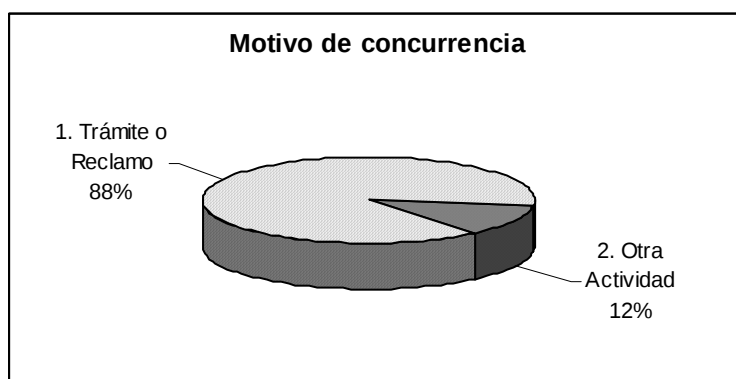
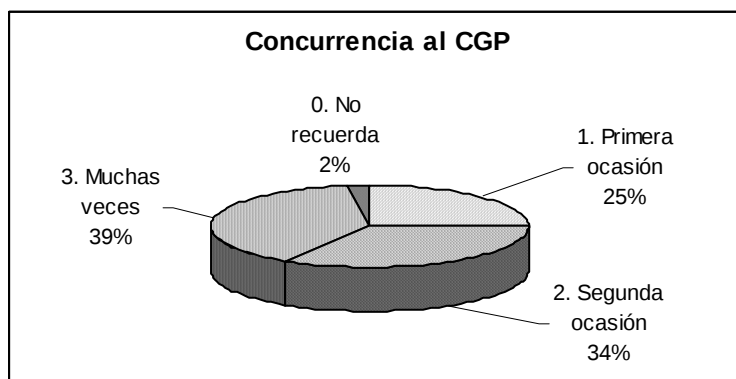
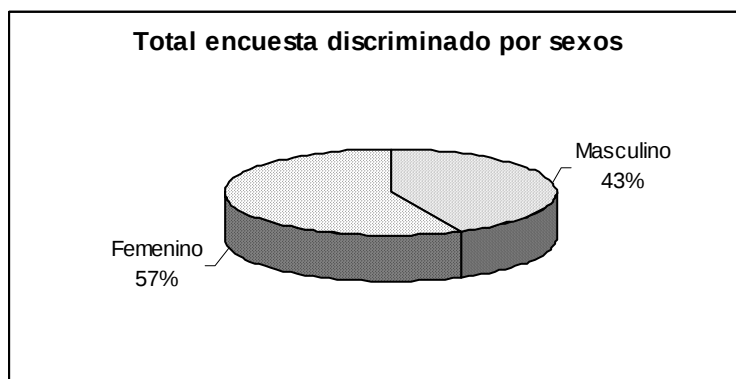
Se llevó a cabo un trabajo de campo entre el 15 de febrero y el 18 de abril de 2005, consistente en la aplicación de 300 cuestionarios en el Centro de Gestión y Participación N° 12 haciendo referencia a las experiencias, expectativas, opiniones y demandas de los ciudadanos que, por alguna u otra razón, han establecido algún tipo de vinculación con el CGP.

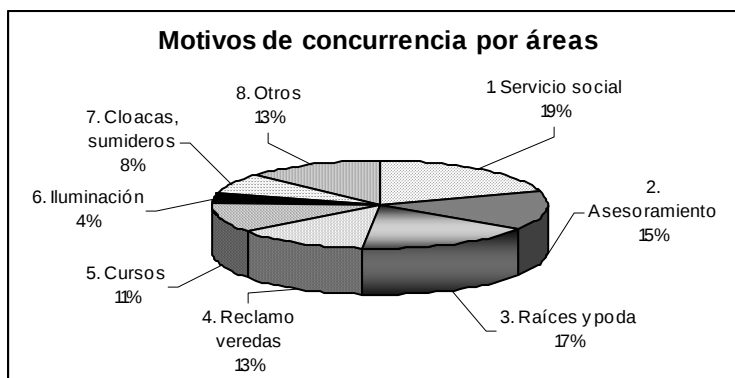
En ese sentido se realizó una encuesta que abarcó a todas las personas que realizaron algún trámite o reclamo relacionado a las responsabilidades primarias del CGP, en los horarios de atención al público.

La ausencia de parámetros claros que ayuden a definir el universo de referencia de las personas que habitualmente realizan los trámites, reclamos y/o actividades en los distintos CGP impidió el diseño de una muestra con, por

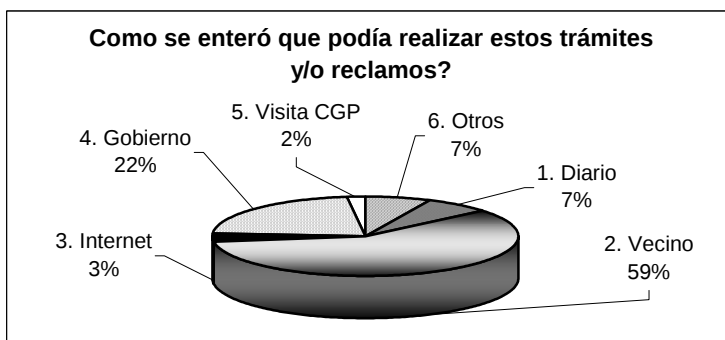
ejemplo, ciertas cuotas (edad, sexo, situación ocupacional, nivel educativo, etc.), no obstante en el presente informe se delinean algunas de estas características en la población entrevistada.

Los resultados de dicha encuesta muestran que:



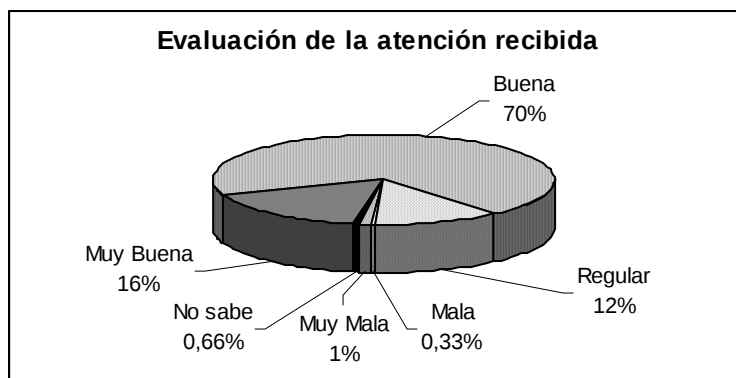


- 1: Incluye subsidios, planes jefas y jefes de hogar, asesoramiento desarrollo social, programas de salud, consultas a asistentes sociales.
- 2: Incluye asesoramiento legal, económico y de emprendimientos. Asimismo capacitación para micros.
- 3: Incluye desramado, poda, raíces que rompen veredas y casas o departamentos.
- 4: Incluye rotura de veredas, baches, y zanjas del pavimento junto a los cordones.
- 5: Incluye cursos brindados por el CGP con su personal, o jefes y jefas de hogar, recuperatorios, diferentes niveles de idioma y apoyo escolar.
- 6: Incluye reclamo de reparación y colocación de artefactos lumínicos.
- 7: Incluye sumideros tapados por basuras, rotura de tapas y de bocas de tormenta.
- 8: Incluye presentación de notas de agradecimientos, ruidos molestos, desratización, apuntalamiento, rajadura de medianeras y basura en las esquinas.



Quiénes contestaron afirmativamente que conocen otros servicios:

- Rentas: 38,82%
- Registro Civil: 50,21%
- Otros: 10,97%



4.16 Estructura Edilicia:

Actualmente, el CGP N° 12 funciona en un edificio que originalmente fue ocupado por una escuela. El mismo carece de una estructura que permita brindar a los ciudadanos que concurren diariamente una buena atención, ya que se han verificado una inadecuada climatización, falta de espacios para ubicar los sectores de atención al público y del personal, entre otras carencias edilicias.

En este orden, se observa que se accede al CGP por una única entrada consistente en una rampa que también sirve de salida, la que carece de alfombra antideslizante en gran parte de la misma.

La ubicación interna de las oficinas y servicios que funcionan en el CGP es la siguiente: a) En planta baja: Dirección General, Informes, Reclamos, Rentas, Plan Médicos de Cabecera, Servicio Social, Tesorería, Registro Civil, Tercera Edad, Dirección General de la Mujer y baños; b) En primer piso: Defensoría de Niños, Niñas y Adolescentes, Dirección de Administración, Mantenimiento Barrial y Cocina.

De acuerdo con las entrevistas realizadas al personal y de la compulsión de documentación aportada a esta auditoría por la organización auditada surge que a ella concurren diariamente entre seiscientos cincuenta y setecientos (650/700) vecinos.

En el Anexo VI se podrán observar en detalle las deficiencias edilicias descriptas en el punto 5.19.

5. OBSERVACIONES

Vinculadas a la Secretaría de Descentralización:

- 5.1** No existe una descentralización de las prestaciones y servicios²⁵, sino que funcionan en el ámbito del CGP delegaciones de las unidades centrales²⁶, que dependen funcional y administrativamente de ellas. Su relación con la Dirección General del CGP se limita a compartir el espacio físico y mobiliario²⁷.
- 5.2** No se encuentran desconcentrados todos los servicios que indica la normativa aplicable (Anexo I del Decreto 1958-GCBA-98)²⁸, lo que conlleva una falta de concreción de los acuerdos de gestión con las áreas centrales²⁹ que impide dar cumplimiento a la mayoría de las responsabilidades primarias y acciones asignadas a las distintas áreas³⁰ que forman la estructura del CGP. En particular, debilita el cumplimiento de algunas funciones asignadas a la Dirección General³¹ las cuales se encuentran supeditadas a la realización de los mismos³².

²⁵ El Decreto 1988-GCBA-00 detalla los objetivos de la Subsecretaría de Descentralización, entre los cuales se encuentra el de: "Impulsar el proceso de descentralización de funciones del Poder Ejecutivo" y el de "Entender en la elaboración de mecanismos de desregulación, desburocratización y simplificación del marco normativo a fin de garantizar la libre oferta de bienes y servicios, en un contexto de transparencia".

²⁶ Tales como: Rentas, Asistencia Jurídica Gratuita, Mediación Comunitaria, Infracciones de Tránsito, Talleres Artísticos Culturales, Defensoría de Niños, Niñas y Adolescentes, Asesoría para las Mujeres, Prevención del Delito, Tesorería, Oficina de Intermediación Laboral (OIL), Departamento de Pesas y Medidas, Educación no Formal, etc.

²⁷ Rentas utiliza la cocina, mostradores y sillas del CGP.

²⁸ Art. 13° del Decreto 1958-GCBA-98 (B.O. 14-10-98) "La Subsecretaría de Descentralización, en consulta con las áreas competentes, dictará normas de procedimiento para el efectivo cumplimiento de la gestión desconcentrada de los servicios previstos en el Anexo III".

²⁹ Decreto 1958-GCBA-98 (BO 14-10-98) Art. 13°: "La Subsecretaría de Descentralización, en consulta con las áreas competentes, dictará las normas de procedimiento para el efectivo cumplimiento de la gestión desconcentrada de los servicios previstos en el Anexo III".

³⁰ Decreto 1958-GCBA-98 (BO 14-10-98) Art. 3° Anexo III.

³¹ Resolución N° 2-SSD-97 (BO 24-2-97) Art. 1°: Delegase en los Directores Generales de los F/N CGP las siguientes funciones: ... 4. Coordinar la prestación de servicios a cargo de otras dependencias en los CGP propendiendo a su optimización y en la unificación de criterios de gestión y atención al ciudadano. 5. Desarrollar, de manera conjunta con las demás áreas que actúan en los CGP, prioridades de gestión y políticas de mejora en los servicios..."

³² Resolución 1-SSMU-SSD-00 (BO 24-1-00) en el Anexo I (Normas de Procedimiento para la implementación del Mantenimiento Integral de la Vía Pública) indica las atribuciones del Director del CGP o Director de Desarrollo y Mantenimiento Barrial: Art. 2° Inc. f: "Programar, juntamente con la Inspección de Obra, la ejecución de las tareas de mantenimiento integral de la vía pública, incluyendo también las demandas ordenadas por la Subsecretaría de Mantenimiento Urbano". Resolución 739-SPyS-SSD-97 (BO 8-1-98) en el Anexo I (Normas de procedimiento para la gestión descentralizada de reparación de aceras) indica la Metodología Operativa. Indica las facultades del CGP: Art. 3° inc. 4°: "Confecciona el listado de reclamos y fija las prioridades para su posterior programación". Inc. 5°: "Quincenalmente, programa juntamente con la Inspección de Obra, la ejecución de las tareas de la zona, que incluirá también las demandas ordenadas por la Secretaría de Producción y Servicios". Resolución 192-SOySPyTyT-SSD-99 (BO 28-5-99) Indica el procedimiento para la gestión desconcentrada de la reparación de baches. Organiza 8 cuadrillas de bacheo. Responsabilidades operativas y administrativas que comparten la Dirección del CGP y la Dirección general de Obras Públicas. Art. 2°: "Los CGP tendrán a su cargo la programación de la ejecución local del bacheo, identificando las calles afectadas e indicando las acciones prioritarias a ejecutar, debiendo las distintas áreas intervinientes ajustarse a la metodología operativa del Anexo I". Anexo I. Punto b) CGP: "1. Detecta las necesidades de reparación a través de diagnósticos propios..."; Disposición 1-SSD-DGvYH-99 (BO 2-8-99) Indica el procedimiento para la gestión desconcentrada de permisos e inspecciones en la vía pública. En su Anexo I. "De la Metodología Operativa. 1 ...Jefe de Departamento de Inspecciones del CGP, tendrá a su cargo las siguientes funciones y competencias: 1.1. Programación de las actividades... establecerá conjuntamente con el Jefe de División de la Zona, o el área competente correspondiente al organigrama de la DGvYH, los horarios de los cinco agentes que se destinarán a cada CGP... El Jefe de Departamento Inspecciones entregará diariamente la Hoja de Ruta con las actuaciones a fiscalizar..."; Decreto 1015-GCBA-00 (BO 19-7-00). En su Anexo I. "Art. 2°. El Director General del CGP tendrá a su cargo las siguientes funciones y competencias: 2.1. Procedimientos. Requerirá la colaboración de las áreas centrales cuando la complejidad

- 5.3** Se ha verificado la ausencia de un procedimiento uniforme para que los organismos centrales que se encuentran fuera del Sistema Único de Mesa de Entradas (SUME) informen al CGP de los cambios de estado en el trámite de los reclamos.
- 5.4** Durante el periodo auditado 2004 no se constituyó el Consejo Consultivo Honorario.
- 5.5** Se observa que para el período auditado no se han implementado actividades de capacitación del personal del CGP. La ausencia de una política de capacitación de los agentes del CGP afecta la implementación de mejoras y desempeño de los mismos.

Comentario del auditado: Durante el mes de marzo del corriente, el área de capacitación interna de la Dirección General Técnica, Administrativa y Legal de la Secretaría de Descentralización y Participación Ciudadana solicitó al CGP la colaboración en la actividad de "Detección de demandas de capacitación en los CGP's" consistiendo en una entrevista realizada a cada uno de los agentes de la repartición (Memorando 65-DGTAYLDYPC-2005).

- 5.6** Inexistencia de manuales de procedimientos y/o instructivos formales. Esta circunstancia limita sensiblemente la aplicación de procedimientos de auditoría para una correcta evaluación del control interno.

Comentario del auditado: Es de destacar que este tipo de instructivos que corresponden a procedimientos genéricos que se aplican a todos los Centros de Gestión y Participación deben ser construidos por un organismo central ante lo cual esta Dirección General efectúa su descargo respecto de su responsabilidad ante este señalamiento. ... Asimismo, este equipo de capacitación está abocado a la tarea de elaborar en forma conjunta con el personal de los CGP's un manual de procedimientos. De esta actividad participa activamente la Jefa de Departamento de Ventanilla Única.

Vinculadas al CGP

Observaciones Generales

- 5.7** Se ha constatado que algunas Direcciones se encuentran a cargo de agentes que no han sido designados formalmente para el cumplimiento de las funciones que actualmente desempeñan. Esta situación trae como consecuencia que los agentes no tengan definidas funciones y responsabilidades formales lo que hace que sus obligaciones no tengan un alcance preciso para las tareas que ejecutan y el área en la que se desempeñan.

Comentario del auditado: Informa que con fecha posterior a las labores de auditoría se ha realizado el nombramiento de la agente Liliana Nicolini a cargo de la Dirección

de la situación así lo amerite. ... 2.4. Orden de Inspección: Emitirá la orden de inspección en caso de que se observen anomalías no denunciadas por los vecinos, dando intervención al Jefe de Departamento de Inspecciones..."

Sociocultural. Asimismo, se efectuó la reincorporación de la funcionaria a cargo de la Dirección de Mantenimiento Barrial a partir del 1° de agosto del corriente, quien se encontraba en uso de licencia.

- 5.8** Se ha verificado el incumplimiento de lo dispuesto por el Decreto 1958-GCBA.-98, art. 6° y 7° desde que en el ejercicio auditado no se constituyó el Consejo Consultivo Honorario.

Observaciones Particulares:

5.9 Dirección General:

- a) No se realiza coordinación alguna con las distintas delegaciones de las áreas centrales que prestan servicios en el CGP. Estos servicios son unidades pertenecientes a distintas áreas centrales que no admiten ser coordinadas en su accionar por la dirección del CGP, salvo en las cuestiones relativas al espacio físico y horario de atención al público. En virtud de ello se dificulta el cumplimiento adecuado de lo dispuesto en la Resolución 2-SSD-97, art. 1³³ y demás normas que asignan responsabilidad a las distintas áreas que conforman la estructura del CGP³⁴.

Comentario del auditado: Este CGP ha implementado el “gabinete social”, ámbito de diseño, planificación y ejecución de acciones que reúne la totalidad de los servicios desconcentrados bajo la conducción del Director General del CGP.

- b) No se ha solicitado la incorporación de los servicios de gestión³⁵ que no se encuentran desconcentrados en el CGP³⁶.
- c) Imposibilidad fáctica del Director General de constatar los datos que, para la confección de las estadísticas anuales, le proporcionan los servicios desconcentrados que se prestan desde el CGP.
- d) No se ha dado cumplimiento parcial a lo estipulado por el art. 23 de la ley 70 ya que no ha sido presentado formulario S2B por el que se comunica el grado de avance de la ejecución presupuestaria correspondiente al tercer y cuarto trimestre.

³³ (B.O. 24-2-97) Establece las funciones de los Directores Generales de los CGP. Entre ellas, la de “Coordinar la prestación de servicios a cargo de otras dependencias en los CGP propendiendo a su optimización y en la unificación de criterios de gestión y atención al ciudadano” (art. 1° Resolución 2-SSD-97) Asimismo se incumple con la Disposición 002-SSD-DGRH-99 (Anexo I) que establece las responsabilidades y tareas del Director de Información y Atención al Vecino.

³⁴ Decreto 1958-GCBA-98.

³⁵ Decreto 1958-GCBA-98 Anexo I.

³⁶ Resolución 2-SSD-97, Art. 1° “Solicitar la adecuación de las áreas de servicio pertinentes del GCBA en caso de necesidad”. “Proponer la incorporación de nuevos servicios y la modificación y ampliación de los existentes, atendiendo a criterios de economía de recursos”.

- e) Se ha constatado la inexistencia de las hojas de ruta del período 2004, informando kilometraje mensual y cantidad de combustible utilizado.

5.10 Dirección de Información y Atención al Público: Con relación a lo prescripto por el Decreto 1958-GCBA-1998 Anexo I (Servicios de Gestión Desconcentrada) y Anexo III (Responsabilidades Primarias y Acciones):

- a) No se realiza difusión a través de la Radio del Gobierno sobre los servicios que presta el CGP.
- b) No se programan ni controlan los servicios prestados por las delegaciones -Tesorería, Asistencia Jurídica Gratuita, Mediación Comunitaria, Defensoría Zonal, Infracciones, Rentas, Registro Civil- ello en virtud de que los mismos dependen funcional y administrativamente de las áreas centrales, no admitiendo injerencia alguna por parte del CGP.

5.11 Departamento de Información y Atención al Público: Se observa que la tarea desarrollada por este departamento se encuentra limitada desde que no todos los organismos del GCBA poseen el Sistema Único de Mesa de Entradas (SUME) con lo que se dificulta el funcionamiento eficiente de la Ventanilla de Atención Única³⁷ con respecto al procedimiento de los reclamos.

5.12 Dirección de Desarrollo y Mantenimiento Barrial: Con relación a lo prescripto por el Decreto 1958-GCBA-1998, Anexo I (Servicios de Gestión Desconcentrada) y Anexo III (Responsabilidades Primarias y Acciones):

- a) No se cumplen en su totalidad las acciones descriptas en el Decreto N° 1958/98.
- b) No se pudo constatar que la Dirección Desarrollo y Mantenimiento Barrial, efectúe el control respecto a: recolección de residuos domiciliarios; alumbrado público; control de trabajos en la vía pública por parte de empresas prestadoras de servicios públicos; obras públicas de pequeña escala y alcance local.
- c) No se realiza la programación, coordinación y control de los servicios prestados por delegaciones de las unidades centrales en materia de Mantenimiento Urbano y Obras Conexas, limitando el accionar de la Dirección.
- d) Se observó que no cuenta con personal suficiente para cumplir con las tareas a su cargo.

³⁷ Resolución 1-SSD-CCE-SSLyT-00 (B.O. 8-11-00): señala que el "organismo receptor" es el área del gobierno que recibe reclamos sobre prestaciones, siendo responsable de su seguimiento hasta lograr su solución. Resolución 2-SSRyAT-SSD-99: indica que el Sistema de Ventanilla única de Atención al Público funcionará en los CGP como oficina de información, atención al público, recepción y respuesta a los trámites y actuaciones iniciados en los mismos (art. 1°).

- e) Incumplimiento del Acuerdo de Gestión entre la Secretaría de Obras y Servicios Públicos y Tránsito y Transporte aprobado por Resolución 192-SOySPyTyT-SSD-1999³⁸.
- f) Incumplimiento del Acuerdo de Gestión entre la Subsecretaría General y Subsecretaría de Descentralización acerca de la Resolución N° 92-SSG-SSD-1999, BM 21-07-99³⁹, debido a que el CGP no puede proponer ni programar los trabajos de mantenimiento urbano en base a las denuncias que reciben.
- g) Incumplimiento del Acuerdo de Gestión entre la Subsecretaría de Mantenimiento Urbano y la Subsecretaría de Descentralización aprobado por la Resolución N° 1-SSMU-SSD-00 (Anexo I)⁴⁰ debido a que el CGP no siempre participa en la clasificación, el control, la certificación y recepción de los trabajos contratados.
- h) Se pudo constatar que el CGP carece de facultades para cumplir en forma acabada con las funciones respecto al mantenimiento integral de la vía pública asignadas por la Resolución 1-SSMU-SSD-2000⁴¹.
- i) El CGP no contó con personal idóneo para realizar los relevamientos en materia de mantenimiento barrial.
- j) Ausencia de un mecanismo adecuado de traslado del personal de mantenimiento barrial a las obras.

5.13 Departamento de Inspecciones:

- a) La insuficiente cantidad de recursos humanos asignados a esta área imposibilitan el cumplimiento con eficiencia y eficacia de las responsabilidades primarias, contando con un solo inspector a tal fin.

5.14 Departamento de Habilitaciones, Permisos y Fiscalizaciones:

- a) No se pudo verificar la existencia de canales de comunicación con el Área de Obras Públicas.

³⁸ Resolución 192- SoySPyTyT-SSD-99 (Normas de Procedimiento para la gestión desconcentrada de reparación de baches) Anexo I, Art. 1° dispone que: "La Dirección General de Obras Públicas organizará ocho cuadrillas de trabajo de bacheo, que serán afectadas una cada dos CGP, atendidos en forma exclusiva, semana por medio". Art. 2° " Los CGP tendrán a su cargo la programación de la ejecución local del bacheo, identificando las calles afectadas e indicando las acciones prioritarias a ejecutar" Art. 3°: "Las áreas de la Administración Central deben remitir las actuaciones administrativas generadas por la reparación de baches al CGP que corresponda".

³⁹ Resolución 92-SSG-SSD-1999: Organiza a través de la Dirección General Guardia de Auxilio "Unidades de Trabajo de Mantenimiento Urbano Menor", para prestar servicios en las áreas geográficas de los CGP (Art. 1°) Los CGP, en base a diagnósticos propios de las demandas ingresadas en el Sistema de Reclamos, propondrán a las UTMUM la programación de los trabajos de Mantenimiento Urbano Menor y éstas informarán, dentro de los 5 días, el tiempo y forma de su realización (Art.3°). Los CGP informarán a la Dirección Guardia de Auxilio sobre el cumplimiento de las tareas programadas. Dicho informe se utilizará para la evaluación del servicio (Art. 4°).

⁴⁰ Aprueba las Normas de Procedimiento para la implementación del Mantenimiento Integral de la Vía Pública (Anexo I). El Art. 2° dispone que el Director del CGP o el Director de Desarrollo y Mantenimiento Barrial participarán en el control, certificación y recepción de los trabajos contratados dentro de su jurisdicción. Posteriormente, se detallan las atribuciones de los mismos. Asimismo, en el Art. 1° , y a los efectos del relevamiento, clasificación y certificación, se detallan los diferentes rubros en que se agrupan las obras que se encargan a los contratistas en la licitación del mantenimiento integral en la vía pública.

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

- b) Se constató que durante el año 2004 no hubo control por oposición en las fiscalizaciones de las obras realizadas. Los incumplimientos de las empresas licitatorias no han quedado registrados en documentación alguna.
- c) Falta de recursos humanos e informáticos para el logro eficiente de las tareas del Departamento.

5.15 Dirección de Desarrollo Sociocultural

Tomando en consideración lo prescripto por el Decreto N° 1.958-GCBA-1998 y sus Anexos I, II y III se puede observar que: cabe expresar que dicha Dirección estuvo vacante durante el período vinculado al ejercicio auditado.

- a) No se ha implementado el servicio de otorgamiento de permisos para ferias artesanales, jardines maternos, recreación infantil, turismo, uso de polideportivos y padrinazgo. En el otorgamiento de puestos para feriantes en el Parque Saavedra, el CGP actuó solo como veedor no teniendo relación formal con los mismos.
- b) En cuanto al Servicio Social Zonal, urgencias sociales, ayuda al hogar, asistencia y tratamiento, el cumplimiento de las responsabilidades asignadas al CGP es parcial, ya que actúa como intermediario entre los vecinos y el área central, tramitando subsidios y tarifa social.
- c) Relacionado con los servicios para la juventud, el CGP centra su actividad orientando a los jóvenes acerca de las actividades y programas organizados por las distintas áreas centrales del Gobierno de la Ciudad, pero no programa ni controla los mismos limitándose solo y en algunos casos a coordinar los mismos. Con relación a los servicios vinculados con la tercera edad, turismo, deportes y recreación, el único servicio desconcentrado que ofrece el CGP es el Programa Proteger.
- d) Durante el ejercicio 2004 la Dirección General estuvo vacante. Asimismo, no se realizaron encuestas y/o relevamientos que permitan establecer las necesidades socio culturales en el ámbito de su jurisdicción.

5.16 Departamento de Acción Social y Comunitaria (de Promoción Social)

- a) La base de datos de las organizaciones no gubernamentales con asiento en el territorio correspondiente al CGP auditado no se encuentra actualizada.

5.17 Departamento de Administración General:

- a) No se han efectuado registraciones solicitando bajas o modificaciones respecto a los bienes de uso durante el período auditado no obstante que el organismo tiene un depósito con material en desuso.
- b) Se ha verificado una sobre ejecución del 29% (\$15.000) en el inc. 3 del Programa 2058 “Servicios no personales” cuyas partidas componentes corresponden a los servicios telefónico, aguas argentinas, Edesur, Metrogas y alquiler de fotocopidora.
- c) Falta de control horario del personal⁴².
- d) No se confecciona el parte mensual a la Dirección General de Material Rodante con relación a los vehículos asignados al CGP 12.
- e) Respecto a los legajos del personal se observa que:
 - solo un agente de planta de gabinete tiene confeccionado el legajo personal⁴³;
 - solo un legajo acredita capacitación del agente (año 2003);
 - se ha constatado que algunos de los legajos se encuentran incompletos careciendo de foliatura, fotos, currículum vitae del agente y firmas del personal a cargo del área.

Relativas a la estructura edilicia:

5.18 Infraestructura:

- a) El edificio asignado al CGP no cuenta con el espacio físico suficiente para un eficaz cumplimiento de las funciones atribuidas ya que se observa que distintas áreas comparten las mismas oficinas cuyos espacios físicos son de reducido cubaje generando en determinadas horas un estado de hacinamiento y falta de privacidad.
- b) El stand de servicios descentralizados se encuentra mal ubicado en el hall central interfiriendo con el público y las esperas de casamientos, dificultando su ubicación para parte del usuario.
- c) La iluminación es deficiente en diferentes los sectores del CGP a la par que se verifica la existencia de áreas sin ventilación natural o mecánica⁴⁴.
- d) El CGP no contó con personal de limpieza durante el primer semestre del año 2004, tareas que fueron cubiertas por personal del plan trabajar en cortos períodos.
- e) El edificio no cuenta con baños para personas con capacidades especiales⁴⁵.

⁴² Decreto N° 710/97 GCBA: Presentismo, Puntualidad y Permanencia.

⁴³ El resto del personal de Planta de Gabinete no lo tiene ya que el personal que figura como “colaborador del Director General” no posee legajo personal ni documentación alguna que acredite su carácter de empleado y/o contratado en el CGP y/o la administración de la Ciudad.

⁴⁴ Se ha constatado el mal funcionamiento del equipo de aire acondicionado.

- f) Ausencia de una señalización adecuada para desalojar el edificio en caso de emergencia.
- g) Se ha comprobado la ausencia de una escalera de incendio o salida alternativa en el edificio⁴⁵. Asimismo, no existe capacitación ni asignación de responsables para el uso de los matafuegos.
- h) Ausencia de hidrantes y/o rociadores para combatir el fuego en caso de emergencias.

Comentario del auditado: En su Informe Técnico del CGP N° 12, la Dirección General Técnica, Administrativa y Legal de la Secretaría de Descentralización sostiene que:

- a) La observación formulada en este punto constituye una de las permanentes preocupaciones de esta Secretaría. Se pone en conocimiento que actualmente se trabaja en un plan de adquisición de inmuebles para subsanar el presente inconveniente.
- b) Con la información suministrada en el punto a) se espera dar solución a la observación formulada en el punto b).
- c) Se dará comunicación a la Dirección General del CGP N° 12 a fin de subsanar el inconveniente observado, debido a que no nos han dado intervención en el tema.
- d) Se procederá con un relevamiento de la iluminación existente a fin de verificar la observación formulada en este punto. De obtener resultados negativos se procederá con su corrección.
- e) Se informa que por licitación privada 15/04 Expte. N° 66623/04, se procedió con la compra de nuevos equipos de aire acondicionado para dar solución a la observación formulada en este punto. Con relación a los equipos existentes en el sector Rentas se procederá a la compra de nuevos equipos debido a que a la fecha no se encuentran funcionando a pleno por su estado obsoleto.
- f) Se pondrá en conocimiento de la Dirección General del CGP N° 12 la observación formulada en este punto, a fin de que ésta dé solución al mismo.
- g) Se informa que por ser este y otros temas de permanente preocupación de esta Secretaría, en la actualidad se está trabajando en la adquisición de nuevos inmuebles que posibiliten el cumplimiento de no solo su función específica, sino también con la normativa vigente en toda materia que sea exigible.
- h) Se está realizando una documentación para la confección de la señalética.
- i) La situación actual del edificio (por su antigüedad) no permite dotar de medios alternativos de evacuación. Se reitera que con la futura adquisición de la sede del CGP N° 12 se dará solución a la observación formulada. Se aclara que originariamente las oficinas ubicadas en el 1er piso (ex portería de la escuela) eran para uso interno del CGP, no para atención al público en general.
- j) La actual normativa contenida en el código de edificación no exige obligatoriamente la instalación de cañería seca para la prevención de incendios.
- k) El inmueble cuenta con los elementos exigidos en la normativa para la prevención de incendio. En el caso que los matafuegos estén fuera de su lugar o hayan sido robados es responsabilidad del CGP proceder a su reposición. Con fecha 29-04-05 se envió Memorandum N° 115-DGTALDYPC-2005, sobre recarga de matafuegos.

⁴⁵ Lo que incumple con la Ley N° 22.431 Art. 22 "En toda obra pública que se destinen a actividades que supongan el acceso de público, que se ejecute en lo sucesivo deberán preverse accesos, medios de circulación e instalaciones adecuadas para personas discapacitadas que utilicen silla de rueda".

⁴⁶ Ante una evacuación de emergencia, el edificio del CGP no tiene escaleras que posibiliten una rápida salida al exterior por parte del público usuario y del personal del mismo. La única vía de escape desde el primer piso hasta la planta baja es una escalera muy angosta que apenas permite pasar una persona.

6. RECOMENDACIONES

- 6.1** Celebrar acuerdos de gestión con las áreas centrales de la administración a los fines de posibilitar el cumplimiento de los objetivos del programa de descentralización.
- 6.2** Desconcentrar la gestión de los servicios previstos en el art. 3º del Decreto 1958/GCBA/98, Anexo I. Asimismo, proceder al dictado de las normas pertinentes que posibiliten el efectivo cumplimiento de la responsabilidad primaria asignada al CGP y funciones específicas atribuidas a la Dirección General del CGP (Decretos 1958/GCBA/98 y 2237/GCBA/99 y Resolución 2/SSD/97 Art. 1º) con relación a la coordinación de las distintas dependencias de las unidades centrales que funcionan en los CGP.
- 6.3** Incorporar al SUME a todas las reparticiones de la administración central a los fines de dotar al Sistema de Ventanilla Única de mayor agilidad y eficiencia, posibilitando así el cumplimiento de las disposiciones legales vigentes.
- 6.4** Promover las acciones tendientes a la constitución del Consejo Consultivo Honorario.
- 6.5** Implementar un plan de actividades de capacitación del personal de los CGP's para las distintas funciones a su cargo.

Vinculadas al CGP

Recomendaciones Generales

- 6.6** Proceder a la aprobación de manuales y/o instructivos formales que definan y establezcan las normas y los procedimientos para el cumplimiento de las actividades específicas de la organización, que determinen sus misiones, funciones y responsabilidades. Aprobar e implementar circuitos y/o diagramas de procedimientos administrativos relativos al registro, archivo y conservación de la información y/o documentación, de modo tal que pueda evaluarse el ambiente de control interno.
- 6.7** Efectuar y/o requerir a las autoridades superiores las designaciones formales que permitan cubrir los cargos administrativos vacantes en la organización.
- 6.8** Promover y ejecutar, junto a las instituciones inscriptas en el Registro de Entidades y Asociaciones de su jurisdicción, las acciones tendientes a la constitución del Consejo Consultivo Honorario previsto en el Decreto 1958/98.

Recomendaciones Particulares:

6.9 Dirección General

- a) Realizar la coordinación de la prestación de los servicios, tal como lo prescribe la normativa vigente (Resolución 2-SSD-97, Art. 1°, B.O. 24-2-97), dejando constancia de los esfuerzos realizados en ese sentido. Adecuar la distribución de funciones del personal conforme sus perfiles y capacitación en función del cumplimiento de los objetivos de la organización.
- b) Solicitar la incorporación de los servicios de gestión que no se encuentran desconcentrados en el CGP de acuerdo a las formas establecidas en el decreto 1958/98 y concordantes.
- c) Generar registros en los que se asienten y detallen las metas y objetivos propuestos para un período determinado, que permitan evaluar su evolución y niveles de cumplimiento incluyendo a los servicios desconcentrados.
- d) Dar cumplimiento a la normado por el art. 23 de la ley 70 relativo a la presentación del formulario S2B. *[Ver recomendación 6.19]*
- e) Implementar los controles que permitan verificar el kilometraje mensual recorrido y la cantidad de combustible utilizado por los vehículos asignados a la organización. *[Ver recomendación 6.19]*

6.10 Dirección de Información y Atención al Público:

- a) Efectuar la difusión en la Radio del Gobierno respecto de los servicios que presta el CGP.
- b) Programar y controlar los servicios prestados por las delegaciones de las unidades centrales en el CGP, dependientes de la Dirección a su cargo.

6.11 Departamento de Información y Atención al Público: Incorporar al SUME a todas las reparticiones de la administración central a los fines de dotar al Sistema de Ventanilla Única de mayor agilidad y eficiencia, posibilitando así el cumplimiento de las disposiciones legales vigentes.

6.12 Dirección de Desarrollo y Mantenimiento Barrial:

- a) Dar cumplimiento a la totalidad de las acciones descriptas en el Decreto 1958/98.
- b) Efectuar actividades de control en la zona de influencia del CGP sobre: recolección de residuos domiciliarios; alumbrado público;

trabajos en la vía pública por parte de las empresas prestadoras de servicios públicos.

- c) Efectuar tareas de coordinación, programación y control de los servicios prestados por las delegaciones de las unidades centrales en materia de Mantenimiento Urbano y Obras Conexas.
- d) Solicitar por ante el Director General la designación de los recursos humanos suficientes para el cumplimiento de las responsabilidades, misiones y funciones de dicha Dirección.
- e) Solicitar al Director General se arbitren los medios a fin de lograr la afectación de las cuadrillas de bacheo que prescribe la resolución 192-SOySPyTyT-SSD-99, haciendo constar expresamente solicitud.
- f) Requerir al Director General arbitre los medios que le permitan al CGP proponer y programar los trabajos de mantenimiento urbano que debe realizar la guardia de auxilio, conforme lo prescribe la Resolución 92-SSG-SSD-99, dejando constancia de tal comunicación.
- g) Requerir al Director General arbitre los medios a fin de lograr que el CGP pueda clasificar, controlar, certificar y recibir los trabajos de mantenimiento integral de la vía pública contratados en su zona, tal como lo prescribe la Resolución 1-SSMU-SSD-00, dejando constancia de ello.
- h) Dotar a la organización de recursos humanos o en su defecto capacitar a los existentes a los efectos de la realización del relevamiento en materia de mantenimiento barrial.
- i) Organizar y optimizar el traslado del personal de mantenimiento barrial al lugar de las obras en ejecución.

6.13 Departamento de Inspecciones:

- a) Dotar a la organización con los recursos humanos, informáticos y tecnológicos suficientes que garanticen un razonable cumplimiento con eficiencia y eficacia de sus responsabilidades primarias.

6.14 Departamento de Habilitaciones, Permisos y Fiscalizaciones:

- a) Armonizar canales de comunicación con el área central de Obras Públicas.
- b) Diagramar los procedimientos y controles necesarios a los efectos de la fiscalización de las obras realizadas en el ámbito de su jurisdicción y con intervención directa del CGP. Comunicar y

registrar los incumplimientos de las empresas adjudicatarias en la ejecución de dichas obras. [Ver recomendación 6.19]

c) Ídem recomendación 6.14 a).

6.15 Dirección de Desarrollo Sociocultural:

a) Implementar el servicio desconcentrado de otorgamiento de permisos para ferias, jardines, turismo, uso de polideportivos y padrinazgos.

b) Programar, coordinar y controlar los servicios prestados por las delegaciones de las unidades centrales en materia de: promoción social, servicio social zonal, asistencia al menor y a la familia.

c) Ídem observación 6.2.

d) Efectuar la designación formal al efecto de cubrir la vacancia de esta Dirección General a fin de dotar al CGP de una estructura de personal acorde a las necesidades de la organización que permita una separación y delimitación de responsabilidades a la par que garantice el cumplimiento de sus misiones y funciones.

6.16 Departamento de Acción Social y Comunitaria (de Promoción Social):

a) Actualizar los registros que integran la base de datos correspondiente a las organizaciones no gubernamentales con asiento en el ámbito del CGP.

6.17 Departamento de Administración General:

a) Efectuar las registraciones correspondientes solicitando las bajas o modificaciones producidas con relación a los bienes de uso. [Ver recomendación 6.19]

b) En la ejecución de los futuros ejercicios deberá respetarse el presupuesto asignado para cada uno de los incisos, a los efectos de evitar la sobre ejecución que conlleva afectar otras partidas presupuestarias. [Ver recomendación 6.19]

c) Instrumentar un sistema uniforme de control de presentismo y puntualidad del personal tendientes a una rigurosa aplicación del decreto 710/GCBA/97 permitiendo asimismo controlar la permanencia del mismo en el ámbito del CGP. [Ver recomendación 6.19]

- d) Confeccionar el parte mensual a la Dirección General de Material Rodante con relación a los vehículos asignados al CGP. [Ver recomendación 6.19]
- e) Confeccionar los legajos de la totalidad del personal que se desempeña en el CGP aplicando las normas que establecen los requisitos y procedimientos de armado del legajo de personal (documentación, orden cronológico, foliatura, etc) así como otras modalidades de organización y registración (libros, rúbricas, listados, actualización, etc) de los aspectos relacionados con los recursos humanos. [Ver recomendación 6.19]

6.18 Infraestructura: [Ver recomendación 6.19]

- a) Realizar las reformas necesarias a fin de dotar al edificio del CGP de los espacios necesarios para el desarrollo de las actividades diarias en cumplimiento de sus funciones.
- b) Proceder a la reubicación del stand de servicios descentralizados a fin que no interferir con el público y usuario que concurre a otras dependencias del CGP.
- c) Iluminar correctamente los sectores y ventilar correctamente los distintos ambientes del edificio. Proceder a la reparación del equipo de aire acondicionado y previo relevamiento solicitar la instalación de otros que permitan alcanzar una correcta climatización.
- d) Asignar personal de maestranza para las tareas de limpieza y mantenimiento del edificio.
- e) Ejecutar las acciones necesarias a fin de dotar al edificio de sanitarios para personas con capacidades especiales.
- f) Proceder a señalizar adecuadamente los diferentes ámbitos del CGP.
- g) Ejecutar prioritariamente las obras que permitan evacuar de forma segura a las personas en caso de incendio. Diagramar un rol de incendio y capacitar al personal que se designe como responsable en el uso de matafuegos.
- h) Prever la ejecución de las obras tendientes a la instalación de hidrantes y/o rociadores para combatir el fuego en caso de emergencia.

6.19 Promoción de Acciones Administrativas: Conforme lo analizado y sugerido por la Dirección General de Asuntos Legales en su Dictamen N° 126/05⁴⁷, el Colegio de Auditores Generales recomienda el inicio de acciones en sede administrativa en los términos del inc. K) del artículo 136 de la Ley 70, en particular en relación a las observaciones destacada respecto a la Dirección General [obs. 5.9 d) y e)], Dirección de Habilitaciones, Permisos y Fiscalizaciones [obs. 5.12 b), e) f) y g)], Departamento de Administración General [obs. 5.17 a), b), c), d) y e)]. Asimismo, teniendo en cuenta las observaciones manifestadas por el equipo auditor a fs. 166 (Estructura Edilicia), esta Instancia considera que alguna de ellas describen hechos y situaciones que, de persistir, implicarían graves consecuencias tanto en las personas como en el patrimonio público por lo que entiende necesaria la puesta en marcha de actividades que tiendan, con carácter de urgente, a modificar las situaciones descriptas. En tal entendimiento, se sugiere que se envíen copias del Informe Final aprobado a la Dirección General de Mantenimiento Edificio y la Dirección General de Defensa Civil del Gobierno de la Ciudad de Buenos Aires, a fin de que cada una intervenga en los aspectos objeto de su competencia en relación a las observaciones relativas a la estructura edilicia.

7. CONCLUSIÓN

En mérito al resultado de los procedimientos de auditoría desarrollados y considerando la importancia institucional y jurídica de las responsabilidades primarias de la Dirección General Centro de Gestión y Participación N° 12, se puede concluir que se han constatado y verificado debilidades en áreas críticas de la organización que limitan el cumplimiento de los objetivos institucionales y operativos del programa; en tal sentido, el proceso de descentralización establecido por el decreto 1958/98 y sus complementarios y modificatorios encuentra limitaciones desde que la Dirección General del CGP carece de facultades para obligar a los organismos centrales a realizar acciones conjuntas ya que en su ámbito solo funcionan delegaciones de estas unidades debiendo sumarse a ello la imposibilidad de participar en la elaboración de su propio presupuesto.

⁴⁷ En orden a lo antes expuesto, esta Dirección General recomienda el inicio de acciones en sede administrativa en los términos del inc. K) del artículo 136 de la Ley 70, en particular en relación a las observaciones destacada respecto a la Dirección General [obs. 5.9 d) y e)], Dirección de Habilitaciones, Permisos y Fiscalizaciones [obs. 5.12 b), e) f) y g)], Departamento de Administración General [obs. 5.17 a), b), c), d) y e)]. Asimismo, teniendo en cuenta las observaciones manifestadas por el equipo auditor a fs. 166 (Estructura Edilicia), esta Instancia considera que alguna de ellas describen hechos y situaciones que, de persistir, implicarían graves consecuencias tanto en las personas como en el patrimonio público por lo que entiende necesaria la puesta en marcha de actividades que tiendan, con carácter de urgente, a modificar las situaciones descriptas. En tal entendimiento, se sugiere que se envíen copias del Informe Final aprobado a la Dirección General de Mantenimiento Edificio y la Dirección General de Defensa Civil del Gobierno de la Ciudad de Buenos Aires, a fin de que cada una intervenga en los aspectos objeto de su competencia en relación a las observaciones relativas a la estructura edilicia.

Asimismo, la adecuación de los recursos humanos afectados al cumplimiento de las metas físicas resulta insuficiente, habiéndose constatado agentes sin designación formal para el cumplimiento de las funciones que actualmente desempeñan como así también áreas críticas (inspecciones) que cuentan con un solo agente.

Por último, en atención a las observaciones practicadas con relación a la infraestructura edilicia se recomienda con énfasis implementar acciones tendientes a solucionar las deficiencias verificadas.

ANEXO I

Síntesis normativa

Normativa	Descripción	Ubicación
Constitución de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires	La cláusula transitoria Decimoséptima establece que la primera elección de los miembros de la Junta Comunal (art. 130) debe tener lugar en un plazo no menor de cuatro años ni mayor de cinco años contados desde la sanción de la Constitución. Hasta entonces el Poder Ejecutivo adoptará medidas que faciliten la participación social y comunitaria en el proceso de descentralización. El Título VI integra el capítulo referido a las Comunas (arts. 127 y ss.)	
Decreto Nº 13-GCBA -96	Dispone la elaboración del Plan Ciudad y un Programa de Descentralización Administrativa. Delega en el Vice Jefe de Gobierno la elaboración de un proyecto de estructura y competencias para instrumentarlos.	BO 09-08-96
Decreto Nº 213-GCBA-96	Crea la Subsecretaría de Descentralización dependiente de la Vice Jefatura de Gobierno. Aprueba la estructura organizativa, objetivos y acciones de la misma, conforme Anexo I (como F/N aparecen en el organigrama, los CGP (1 a 16) y Anexo II. Transfiere a esta Subsecretaría todo el personal, patrimonio, presupuesto y responsabilidades de la Dirección General Desregulación, de la Dirección General de Relaciones con la Comunidad.	BO 30-09-96
Resolución Nº 1-VJGCBA-96	Crea el Consejo de Descentralización y Modernización de la Ciudad de Buenos Aires, integrado por el Subsecretario de Descentralización como su Presidente, por los Directores Generales de las Unidades de Organización dependientes de la Subsecretaría de Descentralización y por un representante de cada una de las Secretarías que conforman el Órgano Ejecutivo del GCBA. de Descentralización.	BO 01-11-96
Decreto Nº 483-GCBA-96	Rectifica el decreto 213-GCBA-96 en lo referente a los F/N Centros de Gestión y Participación los que tendrán rango de Dirección General. Modifica la denominación de la Dirección General Descentralización Administrativa por la de Descentralización, dependiente de la Subsecretaría de Descentralización – Área de la Vice Jefatura de la Ciudad de Buenos Aires.	BO 04-12-96
Resolución Nº 2-SSD-97	Delega en los Directores General de los F/N Centros de Gestión y Participación las funciones específicas. Los Directores Generales de los Centros llevarán a cabo las actividades y proyectos que les encomiende la Subsecretaría a través de la Dirección General de Descentralización presentando los informes de gestión periódicos. La Dirección General de Descentralización deberá designar un responsable administrativo en cada uno de los F/N CGP en que no se hayan designado Directores Generales.	BO 24-02-97
Resolución Nº 4-VJGCBA-97	Escinde Zonas ya divididas en secciones electorales por el art. 39 de la Ley Orgánica Municipal 19.987.	BO 02-05-97
Decreto Nº 850-GCBA-97	Crea el Cuerpo de Delegados Comunales conformado por tres miembros dependientes de la Jefatura de Gobierno. Asesorarán al Jefe de Gobierno en la articulación de una agenda de gobierno para la unidad territorial correspondiente a los CGP, interviniendo en la relación con las instituciones comunitarias zonales. Serán designados y removidos por el Jefe de Gobierno y no gozarán de estabilidad y sus funciones cesarán de pleno derecho en el momento en que las autoridades a las que presten asesoramiento finalicen su gestión.	BO 30-10-97
Resolución Nº 739-SPyS-SSD-97	Los Directores de los CGP, serán los receptores de los reclamos y las solicitudes por parte de los contribuyentes para la reparación de aceras de la Ciudad que ejecutará la DGOP. Asimismo, programa conjuntamente con la Inspección de Obra la ejecución de las aceras a reparar, previa realización del relevamiento de reclamos.	BO 08-01-98
Resolución Nº 29-SSPU-SSD-97	Aprueba las normas de procedimiento para la gestión descentralizada de los servicios y actividades inherentes al Código de Planeamiento Urbano y Código de la Edificación (experiencia piloto para los CGP 3,7,9 y 13). Se establecen actividades y servicios a descentralizar conforme Anexo I. Los Directores Generales de los CGP, serán los receptores de las denuncias.	BO 30-01-98
Resolución Nº 13-SSPU-SSD-98	Incorpora al Anexo I de la Resolución conjunta 29-SSPU-SSD-97 normas de procedimiento para la gestión descentralizada para actividades inherentes al Código de Planeamiento Urbano y al de la Edificación, en relación con las aceras.	BO 28-08-98
Resolución	Aprueba las normas de Procedimiento para coordinar las	BO 25-09-98

Nº 10-SSPyDC-SSD-98	prestaciones de los Servicios Sociales Zonales (Decreto 7975/85, BM 17.652), en los CGP, conforme Anexo I y II.	
Decreto Nº 1958-GCBA-98	Establece los servicios de gestión desconcentrada que deberán prestar los CGP (Anexo I). Aprueba la estructura organizativa (Anexo II) y establece la responsabilidad primaria y esquema de acciones del CGP 3, 7 y 13 (Anexo III). Aprueba las acciones del Cuerpo de Delegados Comunales (art. 4º, Anexo IV) Establece la obligación de llevar registro de entidades y asociaciones sin fines de lucro (art. 5º). Indica que los CGP instrumentarán un Sistema de "Ventanilla Única" de atención al público que será desarrollado por la Subsecretaría de Descentralización juntamente con las áreas centrales (art. 10º). Indica que en cada CGP funcionará una unidad polivalente encargada de ejercer el poder policía local (art. 11º). La transferencia de personal necesario para cumplir con este decreto se hará desde las áreas centrales (art. 12º). La Subsecretaría de Descentralización en consulta con las áreas competentes, dictará normas de procedimiento para el cumplimiento de la gestión desconcentrada de los servicios previstos (art. 13º).	BO 14-10-98
Decreto Nº 2.516-GCBA-98	Modifica al Código de Habilitaciones y Verificaciones. Faculta a los CGP a otorgar los permisos de las actividades indicadas en el Anexo I (art. 21º).	BO 27-11-98
Decreto Nº 2.822- GCBA- 98	Crea la Dirección General Adjunta de la Dirección General de Descentralización de la Subsecretaría de Descentralización del GCBA (exceptuándose lo establecido en el Cap. VII, inc. g) del Anexo del Decreto 1711/94, BM 19-8-68).	BO 10-02-99
Resolución Nº 1-SSD-SSG-99	Instrumenta el Sistema de "Ventanilla Única" de acuerdo a los términos del Art. 3º del Decreto 1958/98 (B.O Nº 549). Describe el conjunto de trámites que en una primera etapa se recibirán en el Sistema (art. 2º, Anexo I). Indica el procedimiento a utilizar.	BO 12-02-99
Resolución Nº 31-SSD-98	Aprueba las Normas Indicativas de Procedimiento para la solicitud de permisos y/o servicios con los CGP, que como Anexo I forma parte integrante de la Resolución.	BO 23-02-99
Resolución Nº 2-SSRyAT-SSD-98	La Ventanilla Única funcionará en los CGP como oficina de información, atención al público, recepción y respuesta a los trámites y actuaciones iniciados en los mismos. La Dirección de Rentas afectará personal de su dependencia para desempeñarse en las V.A.U. Comenzará a funcionar en forma experimental en el CGP Nº 13, a partir del 23-11-98, ampliándose el día 7-12-98 al CGP Nº 7 y el 21-12-98 al CGP Nº 3. En base a la evaluación de la experiencia piloto se extenderá su funcionamiento al resto de los CGP.	BO 12-03-99
Resolución Nº 180-SSTyT-99	Autoriza con carácter experimental y evaluatorio a los CGP afectados a cerrar el tránsito a través de la Policía Federal de 8:00 a 14:00 hs., los días domingo y feriados nacionales.	BO 30-03-99
Resolución Nº 192-SOySPyTyT-SSD-99	Aprueba Normas de Procedimiento para la Gestión Desconcentrada en la Reparación de Baches (Anexo I). La Dirección General de Obras Públicas organizará ocho cuadrillas de Trabajo de Bacheo, que serán afectadas una cada dos CGP, atendidos en forma exclusiva, semana por medio (art. 1º). Los CGP tendrán a su cargo la programación de la ejecución local del bacheo, identificando las calles afectadas e indicando las acciones prioritarias a ejecutar (art. 2º). Las áreas de la Administración Central deben remitir las actuaciones administrativas generadas por la reparación de baches al CGP que corresponda (art. 3º).	BO 28-5-99
Decreto Nº 1065-GCBA-99	Transfiere la Dirección de Servicios y Consejos Vecinales dependiente de la Dirección General Relaciones con la Comunidad, a la Dirección General de Descentralización, con todo su presupuesto y patrimonio personal (art. 1º). Modifica las estructuras organizativas de las Dirección General Descentralización y Relaciones con la Comunidad (art. 7º, Anexo I y II). Modifica los Decretos 213-GCBA-96 y 266-GCBA-97.	BO 02-06-99
Resolución Nº 92-SSG-SSD-99	Organiza a través de la Dirección General Guardia de Auxilio "Unidades de Trabajo de Mantenimiento Urbano Menor" para prestar servicios en los CGP (art. 1º). En base a diagnósticos propios de las demandas ingresadas en el Sistema de Reclamos propondrán a las UTMUM la programación de los Trabajos de Mantenimiento Urbano Menor (art. 3º)	BO 21-07-99

Disposición Nº 1-SSD-DGVyH-99	Aprueba las normas de Procedimiento para la Gestión Desconcentrada de los servicios y actividades inherentes al Código de Habilitaciones y Verificaciones (art. 1º, Anexo I y II). Las actividades y servicios que por el art. 1º se desconcentran, constituyen en una primera etapa una experiencia piloto (art. 19 del Decreto 2516/98). Primera etapa CGP 3, 7 y 13 y en una próxima etapa los Nº 1 y 2 Sur. Éstos serán los organismos receptores de "Solicitudes de Permisos de actividades en la Vía Pública" y Denuncias sobre el Código de Habilitaciones y Verificaciones, Código de la Edificación y Planeamiento Urbano, conforme art. 19 párrafo 2º y art. 21 del Decreto 2516/98. El tratamiento de las habilitaciones en otras zonas de la Ciudad será atendido en la forma habitual por la DGVyH (art. 1º del Anexo I).	BO 02-08-99
Resolución Nº 229-SG-99	Faculta a la Dirección General de Verificaciones y Habilitaciones, en relación al Decreto 2516/98, Anexo II, carácter transitorio, a tramitar solicitudes, permisos y aplicar la legislación vigente, hasta tanto los CGP, conforme con el art. 21 del mencionado decreto, estén en aptitud reglamentaria de hacerse cargo de tales funciones.	BO 14-09-99
Decreto Nº 2.022-GCBA-99	Crea en el ámbito de la Subsecretaría de Descentralización, como organismo F/N, la Unidad de Coordinación Desarrollo y Mantenimiento Barrial, que estará a cargo de un Coordinador, que tendrá el nivel retributivo de Director General. Aprueba la Responsabilidad Primaria. La Subsecretaría de Descentralización supervisa la gestión de la Unidad a través de la Dirección General Descentralización.	BO 27-10-99
Disposición Nº 2-SSD-DGRH-99 (del 30-9-99)	Aprueba los perfiles de Director de Desarrollo y Mantenimiento Barrial, Director de Información y Atención al Público, Director de Desarrollo Socio Cultural, Jefe de Departamento de Coordinación de Servicios Descentralizados, Jefe de Departamento de Ventanilla Única, Jefe de Departamento de Obras y Mantenimiento, Jefe de Departamento de Control y Fiscalización, Jefe de Departamento Cultural y de Mediación Comunitaria, Jefe de Departamento de Promoción Social y Jefe de Departamento de Administración General. Aprueba el procedimiento para la selección de candidatos a Director y Jefe de Departamento para los CGP Nº 1, 2N, 2S, 4, 5, 6, 8, 9, 10, 11, 12, 14E y 14O.	
Decreto Nº 2.237-GCBA-99	Extiende a los F/N Direcciones Generales de los CGP 1, 2N, 2S, 4, 5, 6, 8, 9, 10, 11, 12, 14E y 14 O, la estructura organizativa aprobada por el art. 3º del Decreto 1.958-GCBA-98, conforme Anexo I (Organigrama) y II (Responsabilidad Primaria y Acciones).	BO 06-12-99
Decreto Nº 2.377-GCBA-00	Transfiere las Direcciones Generales Guardia de Auxilio y Mesa General de Entradas, Salidas y Archivo de la Subsecretaría General a la Subsecretaría de Descentralización.	BO 10-01-00
Resolución Nº 1-SSMU-SSD-00	Aprueba las normas de procedimiento para la implementación del Mantenimiento Integral de la Vía Pública (Anexo I).	BO 24-01-00
Resolución Nº 2-SSRyAT-SSD- 00	Establece la puesta en marcha del Centro Único de Atención Telefónica.	BO 29-2-00
Resolución Nº 3-SSRyAT-SSD-00	Amplía lo dispuesto e la Resolución 2-SSRyAT-SSD-99 (que indica el funcionamiento del Sistema de Ventanilla Única) a los CGP Nº 1, 2N, 2S, 4, 5, 6, 8, 9, 10, 11, 12, 14E y 14 O.	BO 29-2-00
Decreto Nº 229-GCBA-00	Suprime la Dirección General Adjunta de la Dirección General Descentralización dependiente de la Subsecretaría Descentralización, área de la Vice Jefatura del GCBA. Modifica las denominaciones de las Direcciones Generales Descentralización, de Relaciones con la Comunidad y de Desregulación, Normatización y Control de Gestión, por las de, Dirección General Desarrollo Comunitario y Dirección General Desregulación y Normatización, respectivamente, dependientes de la Subsecretaría de Descentralización. Crea la Dirección General Adjunta de la Dirección General Desarrollo Comunitario. Aprueba responsabilidades primarias (Anexo I).	BO 21-3-00
Decreto Nº 1.015-GCBA-00	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 conforme a los términos del Art. 11º del Decreto 1958/98 y arts. 4º, 5º y 6º del presente Decreto. Aprueba funciones, competencias y procedimientos de las áreas centrales mencionadas en el decreto, de la Dirección General de los CGP, de los Jefes de Departamento de Inspecciones y Departamento de Habilitaciones, Permisos y Fiscalización de Obras de los CGP y de los Inspectores destacados en los CGP (Anexo I)	BO 19-07-00
Decreto	Crea en el ámbito de la Jefatura de Gobierno y como F/N la	BO 04-08-00

Nº 1.213-GCBA-00	"Coordinación del Plan Estratégico" con cargo de Subsecretaría. Aprueba los objetivos (Anexo I). Será el encargado de coordinar las competencias y actividades encuadradas en el marco del proyecto ARG/97/007 aprobado por Decreto 486-GCBA-99	
Decreto Nº 1.361-GCBA-00	Modifica la estructura organizativa del Poder Ejecutivo del GCBA. Transfiere la Subsecretaría de Descentralización del Vice Jefe de Gobierno al ámbito del Jefe de Gobierno modificando su estructura organizativa (art. 9º). Transfiere la Dirección General Guardia de Auxilio dependiente de la Subsecretaría de Descentralización, la que pasa a denominarse Dirección General Guardia de Auxilio y Emergencias, a la Subsecretaría de Servicios Generales (art. 10º). Anexo I / 2 (Organigrama)	BO 07-08-00
Decreto Nº 1.794-GCBA-00	Ratifica el Decreto 1213-GCBA-00 en todos sus términos, modificando en tal sentido el Anexo I/2 del Decreto 1361-GCBA-00 (en este último se había omitido incluir en el Anexo al organismo F/N Coordinación del Plan Estratégico).	BO 26-10-00
Resolución Nº 1-SSD-CPE-SSLyT-00	Apruébese Acuerdo de Gestión para llevar a cabo un plan de trabajo conjunto. La Coordinación del Plan Estratégico prestará servicios de asistencia técnica a través del Proyecto ARG/97/007 aprobado por Decreto Nº 486-GCBA-97 y sus modificatorias Nº 1733-GCBA-98 y 1797-GCBA-99. Define acciones prioritarias de asistencia técnica: prestar asistencia técnica para procesos de selección de personal; capacitar en los puestos de trabajo a los distintos niveles profesionales; trabajar en el diseño de la imagen institucional; localizar nuevos inmuebles para posibles futuras sedes o subsedes comunales; proponer programas de necesidades y proyectos definitivos de obras para los llamados a licitación para la construcción de sedes o subsedes para los CGP's / Comunas.	BO 8-11-00
Decreto Nº 1988-GCBA-00	Modifica la estructura organizativa del Poder Ejecutivo del GCBA (Organigrama, Anexo I/2). Transfiere la Dirección General Mesa General de Entradas, Salidas y Archivo dependiente de la Subsecretaría de Descentralización a la Subsecretaría Legal y Técnica (art. 7º). Crea la Dirección General Adjunta de la Dirección General de Descentralización Administrativa dependiente de la Subsecretaría de Descentralización (art. 8º). Modifica la denominación de la Dirección General de Desregulación y Normatización dependiente de la Subsecretaría de Descentralización por la de Dirección General de Normatización y Coordinación de Gestión Administrativa (art. 9º). Suprime el Cuerpo de Delegados Comunales (creados por el Decreto 850-GCBA-97) dependientes del Jefe de Gobierno (art. 51º).	BO 10-11-00
Decreto Nº 2.358-GCBA-00 (19-12-00)	Autoriza al Subsecretario de Descentralización a suscribir contratos de locación de servicios para cumplir funciones de Delegado Comunal de la Subsecretaría de Descentralización en el ámbito de los CGP.	
Resolución del Subsecretario de Descentralización (22-12-00)	Establece las funciones de los Delegados Comunales. Indica que el ámbito de funcionamiento es dentro de las instalaciones del CGP, el que deberá proveer de todos los elementos necesarios para su correcto desempeño.	
Resolución Nº 2-SSRAT-SSD-00	Establece la puesta en marcha del Centro Único de Atención Telefónica cuyo objetivo es recibir reclamos, denuncias y brindar orientación sobre todo tipo de trámites que se efectúan ante el GCBA, bajo la supervisión de la Subsecretaría de Descentralización a través de la Dirección General Descentralización.	
Decreto Nº 654-GCBA-01	Modifica la estructura organizativa del Poder Ejecutivo de la CABA. Crea la Dirección General de Servicios Sociales Zonales dependiente de la Subsecretaría de Descentralización (art. 16). Suprime la Dirección General de Políticas Sociales de la Subsecretaría de Promoción y Desarrollo Comunitario de la Secretaría de Promoción Social y transfiere a la Dirección General de Servicios Sociales Zonales de la Subsecretaría de Descentralización el patrimonio, personal y presupuesto que hubiere sido seleccionado con el procedimiento de concurso en la Subsecretaría de Descentralización. Transfiere el patrimonio, personal y presupuesto del programa de Planificación y Proyectos Sociales de la ex Dirección General de Políticas Sociales a la Dirección General de Servicios Sociales Zonales dependiente de la Subsecretaría de Descentralización.	BO 11-05-01
Resolución Nº 97-SPS-CPE-01	Establece que la Coordinación de Plan Estratégico prestará servicios y asistencia técnica a través del Proyecto ARG-97-007 aprobado por Decreto 486-GCBA-97 y sus modificatorios 1733-GCBA-98, y 1797-GCBA-99. Indica las acciones prioritarias de	BO 11-5-01

	Asistencia Técnica.	
Resolución Nº 158-SPS-SSD-01	Constituye los Servicios Sociales Zonales en los CGP e indica sus funciones (Anexo I). Dispone que el Director General Servicios Sociales Zonales coordinará con los Directores Generales de los CGP (1 a 16) las tareas a llevar a cabo en el ámbito territorial de acuerdo con las políticas generales que fije la Secretaría de Promoción Social.	BO 29-06-01
Decreto Nº 2.116-GCBA-2003 de fecha 10/11/2003	Entre otros modifica el decreto 1015 (Habilitaciones y Verificaciones)	BO Nº 1.815
Decreto Nº 2.696/ GCBA/03 De fecha 10/12/03	Modifica la estructura organizativa del Poder ejecutivo de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires. Art. 78,79,80,81,82,83,84.	BO N º 1.836
Decreto Nº 2.720/GCBA/03 De fecha 17/12/03	Rectifica el Decreto Nº 2696/GCBA/2003, B.O. 1836, relativo a la estructura organizativa del Poder Ejecutivo de la CABA.	BO Nº 1.843

ANEXO II

Servicios de Gestión Desconcentrada

Según lo establecido por el art. 2° del Decreto 1958-GCBA-98 (Anexo I) se prestarán en los CGP los siguientes servicios de gestión desconcentrada⁴⁸:

1.- Desarrollo y Mantenimiento Barrial:

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

2.- Desarrollo Social y Cultural:

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

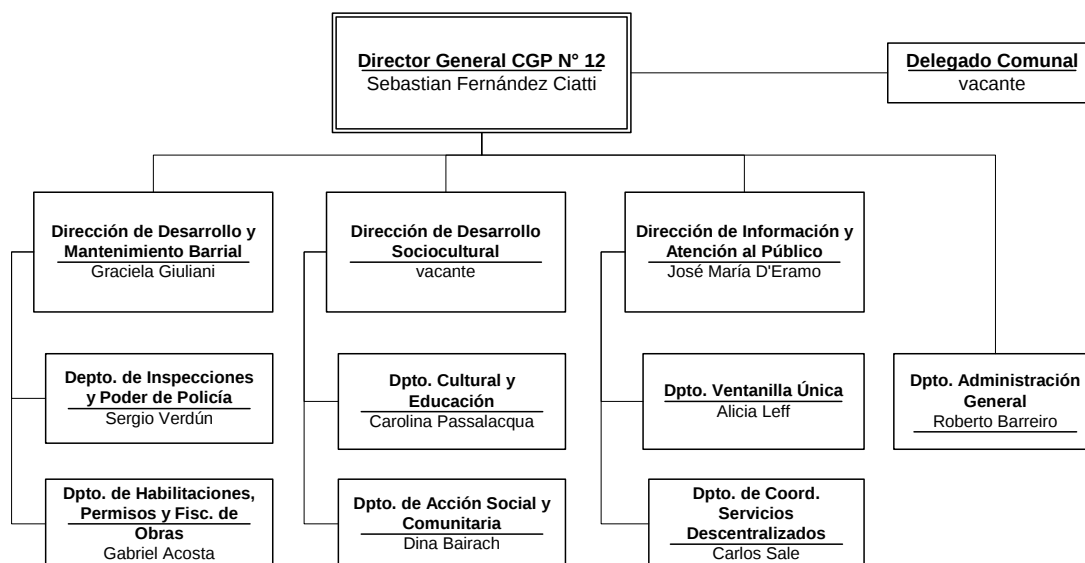
3.- Información y atención a los vecinos:

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

⁴⁸ Según el art. 13° del Decreto 1958-GCBA-98 (B.O. 14-10-98) "La Subsecretaría de Descentralización, en consulta con las áreas competentes, dictará normas de procedimiento para el efectivo cumplimiento de la gestión desconcentrada de los servicios previstos en el Anexo III" En el Anexo III del decreto se describe la responsabilidad primaria y las acciones de las áreas que conforman la estructura de los Centros de gestión y Participación pilotos N° 3, 7 y 13. Asimismo por el Decreto 2237-GCBA-99 (B.O. 6-12-99) se extiende al resto de los CGP la estructura organizativa aprobada por el art. 3° del Decreto 1958-GCBA-98 (organigrama y responsabilidad primaria y acciones)

ANEXO III

Estructura Orgánica y Responsabilidades Primarias de las áreas que conforman los CGP's



Las responsabilidades primarias de las áreas que componen la estructura orgánica de los CGP's están dadas por los Decreto 1958-GCBA-98 (B.O. 14-10-98 para los CGP pilotos), extendiéndose al resto de los CGP mediante el Decreto 2237-GCBA-99 (B.O. 6-12-99). Existen diferencias respecto a las denominaciones de algunos de los Departamentos⁴⁹ entre lo establecido por el Decreto 1958-GCBA-98 y la Disposición N° 002-SSD-DGRH-99 de fecha 30-09-99, prevaleciendo, en la actualidad, la terminología utilizada en el Decreto citado.

1. **Dirección de Información y Atención al Público. Responsabilidad Primaria:** Programar, coordinar y controlar los servicios prestados por Delegaciones de las unidades organizativas centrales en materia de:
 - Atención General al público y recepción y derivación de reclamos.
 - Mesa General de Entradas, Salidas y Archivos conexión de los Centros de Gestión y Participación al Sistema "SUME" para el seguimiento de actuaciones.
 - Difusión a través de la Radio del Gobierno.
 - Renovación de licencias de conducir.
 - Inspecciones polivalentes.
 - Justicia de faltas.
 - Higiene mortuoria-renovación de nichos.
 - Registro Civil

⁴⁹ Esta Disposición, en su art. 1°, aprueba los perfiles de Director de Desarrollo y Mantenimiento Barrial, Director de Información y Atención al Público, Director de Desarrollo Socio-Cultural, Jefe de Departamento de Obras y Mantenimiento, Jefe de Departamento de Control y Fiscalización, Jefe de Departamento de Ventanilla Única, Jefe de Departamento de Coordinación de Servicios Descentralizados, Jefe de Departamento Cultural y de Mediación Comunitaria, Jefe de Departamento de Promoción Social y Jefe de Departamento de Administración General (Anexo I donde describe las responsabilidades y tareas de los mismos). Asimismo, aprueba el procedimiento para la selección de candidatos a Director y Jefe de Departamento mencionados, para los CGP N° 1, 2 Norte, 2 Sur, 4, 5, 6, 8, 9, 10, 11, 12, 14 Este y 14 Oeste, art. 2° (Anexo II).

- Rentas y Empadronamiento Inmobiliario. Ampliar los servicios de las delegaciones en los Centros de Gestión y Participación en forma completa.
- Tarjetas azules de estacionamiento medido para el estacionamiento de los vehículos de los usuarios que concurren al Centro de Gestión y Participación.
- Tesorería.
- Defensa del consumidor.
- Asistencia Jurídica Gratuita.
- Mediación Comunitaria.

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

Con el objeto de identificar las acciones, se elaboró un cuadro comparativo, teniendo en cuenta las competencias aprobadas por el decreto N° 1958/99 y las acciones reales:

Decreto N° 1958/99	Acciones reales	Observaciones
Programar, coordinar y controlar los servicios prestados por Delegaciones de las unidades organizativas centrales en materia de: • Atención General al público y recepción y derivación de reclamos. • Mesa General de Entradas, Salidas y Archivos conexión de los Centros de Gestión y Participación al Sistema "SUME" para el seguimiento de actuaciones. • Difusión a través de la Radio del Gobierno. • Renovación de licencias de conducir. • Inspecciones polivalentes. • Justicia de faltas. • Higiene mortuoria-renovación de nichos. • Registro Civil • Rentas y Empadronamiento Inmobiliario. Ampliar los servicios de las delegaciones en los Centros de Gestión y Participación en forma completa. • Tarjetas azules de estacionamiento medido para el estacionamiento de los vehículos de los usuarios que concurren al Centro de Gestión y Participación. • Tesorería. • Defensa del consumidor. • Asistencia Jurídica Gratuita. • Mediación Comunitaria.	Funciones: • Atención General al Público • Recepción y derivación de reclamos • Mesa General de Entradas, Salidas y Archivos • Registro Civil • Rentas • Asistencia Jurídica • Mediación Comunitaria • Programación, coordinación y control de los servicios que se vayan incorporando al CGP. Misiones: • Organizar y supervisar las tareas de los Departamentos a su cargo. • Proponer alternativas de soluciones a los problemas que vayan surgiendo en los Departamentos a su cargo • Conducir al grupo de trabajo que componen la dotación a su cargo. • Planificar las tareas de la Dirección en base al análisis de la información elevadas de los Dptos dependientes. • Mantener relaciones institucionales con las Áreas del Gobierno de la Ciudad vinculados con los temas de su competencia. • Resolver situaciones de conflictos con los vecinos que se acercan al CGP. • Administrar la base de datos informatizados.	Del cruce de información surge que la Dirección de Información y Atención al Público, no cumple las siguientes Funciones y Misiones enmarcada en el Decreto N° 1958/99: • Difusión a través de la Radio del Gobierno. • Renovación de licencias de conducir. • Inspecciones polivalentes. • Justicia de faltas. • Higiene mortuoria-renovación de nichos. • 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

Disposición 002-SSD-DGRH-99 (Anexo II)		
Prevé entre las tareas del Director de Información y Atención a los Vecinos, la de organizar y supervisar las tareas de los Departamentos de Ventanilla Única y Coordinación de Servicios Descentralizados.	Control de los servicios descentralizados	

1.1 Departamento Ventanilla de Atención Única

- Organizar las tareas del Departamento
- Supervisar las tareas de los empleados a su cargo
- Actualizar la Base de datos del Sistema de Reclamos
- Todas las responsabilidades del Área a su cargo
- Atención General al Público
- Recepción y derivación de Reclamos
- Mesa General de Entradas, Salidas y Archivo
- Ejecución de tareas ordenadas por la Dirección

1.2 Departamento Control Servicios Descentralizados

- Organización, Control y Supervisión de los Servicios Desconcentrados.
- Mantenimiento actualizado de Dotaciones de Personal y funciones.
- Estadísticas particulares y generales de cada Servicio.
- Colaboración en todo lo que disponga la Dirección del Área.

2.- Dirección de Desarrollo y Mantenimiento Barrial. Responsabilidad Primaria: Programar, coordinar y controlar los servicios prestados por Delegaciones de las unidades organizativas centrales en materia de:

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

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

2.1 Departamento de Habilitaciones, Permisos y Fiscalización de Obras (Obras y Mantenimiento). Según la Disposición N° 2-SSD-DGRH-99 (30-9-99) las tareas del Jefe de Departamento son:

- Interpretar las necesidades de los vecinos y dar una respuesta clara y rápida que satisfaga su demanda.
- Coordinar acciones con las áreas centrales del GCBA relacionadas con el mantenimiento barrial y la construcción de obras, tales como las de Planeamiento Urbano y Medio Ambiente, Gobierno, Obras Públicas.
- Dirigir el control de trabajos en la vía pública por parte de 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 en curso.
- Organizar las tareas del Departamento.

2.2 Departamento de Inspecciones (Poder de Policía) (Control y Fiscalización) De acuerdo a la Disposición N°: 2-SSD-DGRH-99 las tareas de Jefe de Departamento son:

- Brindar asesoramiento sobre habilitaciones a los vecinos del ámbito del CGP.
- Coordinar acciones con las áreas centrales del GCBA relacionadas con las de habilitación y fiscalización de obras (Planeamiento Urbano y Medio Ambiente, Gobierno, Obras Públicas).
- Realizar el control de las obras.
- Dirigir las tareas del grupo de inspectores polivalentes a su cargo.
- Organizar las inspecciones de manera de cubrir adecuadamente las demandas de los vecinos.
- Programar inspecciones de rutina cubriendo el área geográfica del CGP.
- Mantener una relación permanente con las áreas centrales del GCBA que se relacionan con las actividades de control que debe realizar, tales como la Dirección General de Policía Municipal, Dirección General de Política y Control Ambiental, Dirección General de Higiene y Seguridad Alimentaria.
- Organizar las tareas del Departamento.

3. Dirección de Desarrollo Socio Cultural. Responsabilidad Primaria: Programar, coordinar y controlar los servicios prestados por Delegaciones de las unidades organizativas centrales en materia de:

- Información y Adecuación de los servicios de la Secretaría de Salud a las realidades de los CGP.
- Información y adecuación de los servicios de la Secretaría de Educación a las realidades del CGP.

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

La Disposición 2-SSD-DGRH-99 (Anexo I) prevé, entre las funciones atribuidas al Director de Desarrollo Socio Cultural, la organización y supervisión de las tareas a cargo de los Departamentos de Promoción Social y de Mediación Comunitaria.

3.1 Departamento Cultural y Educación (Cultural y Mediación Comunitaria)⁵⁰. Según la Disposición N° 2-SSD-DGRH-99 de fecha 30-9-99 las tareas del Jefe de Departamento son:

- 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 Cultura y Mediación Comunitaria.
- Consolidar a nivel de su territorio la información sobre cultura proveniente de las áreas centrales.
- Coordinar con el Departamento de Promoción Social en el establecimiento de relaciones institucionales con entidades de bien público para desarrollar acciones culturales en conjunto.
- Supervisar un grupo de dos a tres personas.

3.2 Departamento de Acción Social y Comunitaria (de Promoción Social)⁵¹. Según la Disposición N° 2-SSD-DGRH-99 de fecha 30-9-99 las tareas del Jefe de Departamento son:

- Mantener información actualizada sobre las acciones que las Secretarías de Salud y Promoción Social desarrollan en el territorio del CGP a través de la consolidación de los datos producidos por las respectivas Secretarías.

⁵⁰ Disposición 2-SSD-DGRH-99 art. 1° (Anexo I) y según Decreto 1958-GCBA-99 la denominación es Departamento Cultural y Educación).

⁵¹ Disposición 2-SSD-DGRH-99 y según Decreto 1958-GCBA-99 la denominación es Departamento Acción Social y Comunitaria.

- Brindar información y orientación a la ciudadanía con respecto a las acciones que las áreas referidas desarrollan en el ámbito del CGP.
- Colaborar con las áreas centrales en el diseño e implementación de proyectos que se desarrollen en el territorio del CGP.
- Colaborar con el Director en el Desarrollo de Proyectos específicos que respondan a las necesidades del territorio del CGP.
- Organizar y mantener actualizada una base de datos de las organizaciones no gubernamentales del territorio correspondiente al CGP.
- Identificar proyectos específicos a desarrollar con entidades de bien público en el ámbito de su territorio.

4. Departamento de Administración General

Área de Personal:

- Control de asistencia de personal de planta, contratados y pasantes (confección y envío de partes diarios a Descentralización).
- Manejo y control de Beneficiarios Jefes/as de Hogar.
- Solicitud y envío de médico a domicilio.
- Contestaciones de Notas, Memos e informes referentes al Departamento Administrativo.
- Entrega de recibos de sueldos.
- Control en certificados de asignación escolar.
- Trámites referidos a comisiones, transferencias y /o prestamos.
- Confección y control de padrones de entrega de Canasta Familiar.
- Contestación y envío de expedientes referidos al personal de planta.
- Control de licencias ordinarias, francos compensatorios, permisos de salidas, etc.

Área Contable:

- Rendición de caja chica (nota elevación, anexo 1 y 2, comprobantes de gastos, afectación preventiva).
- Compra de elementos: librería, y distintos rubros para uso exclusivo del CGP.
- Partes de Recepción Definitiva.
- Pago a Proveedores.
- Supervisión de reparaciones que se efectúan en el CGP.
- Confección de pedidos de compras mediante Decreto N° 1370.
- Patrimonio (resumen mensual y anual, inventario, alta y bajas).
- Parte mensual a Material Rodante, referido a los vehículos.
- Confección del seguimiento trimestral.
- Libro Banco (asentamiento de entradas y salidas).
- Libro viáticos, asentamiento de gastos diarios, pedido y rendición de los mismos.
- Libro caja chica (asentamiento de todos los comprobantes de gastos).
- Contestación y elaboración de diversas notas referidas al Dpto. de Administración General (contable, personal, administración).

ANEXO IV

Designación de los funcionarios en las distintas áreas
que conforman la estructura del CGP N° 12

- **Director General:** Decreto N° 330/04, designase a partir del 01 de marzo de 2004.
- **Jefe Dto. Administración General:** Decreto N° 2150/04, designase interinamente con carácter transitorio y hasta la provisión definitiva titular por concurso, conforme lo prescripto por el art. 31, inc. B) de la Ley N° 471.
- **Director Información y Atención al Público:** Decreto N° 1068/01
- **Jefe de Coordinación y Servicios Desconcentrados:** Decreto N° 454/04, designase interinamente con carácter transitorio y hasta la provisión definitiva titular por concurso, conforme lo prescripto por el art. 31, inc. B) de la Ley N° 471
- **Jefe Dto. Ventanilla Única:** Decreto N° 1187/00
- **Director Desarrollo Socio Cultural:** el cargo esta vacante.
- **Jefe Dto. Cultural y Educación:** Decreto N° 1972/04, designase interinamente con carácter transitorio y hasta la provisión definitiva titular por concurso, conforme lo prescripto por el art. 31, inc. B) de la Ley N° 471
- **Jefe Departamento de Acción Social y Comunitaria:** Decreto N° 862/04, designase interinamente con carácter transitorio y hasta la provisión definitiva titular por concurso, conforme lo prescripto por el art. 31, inc. B) de la Ley N° 471
- **Director Desarrollo y Mantenimiento Barrial:** Decreto N° 1268/00, fue designado en el cargo a partir 01/4/00.
- **Jefe Dto. Habilitaciones, Permisos y Fiscalización de Obras:** Decreto N° 313/03, designase interinamente con carácter transitorio y hasta la provisión definitiva titular por concurso, conforme lo prescripto por el art. 31, inc. B) de la Ley N° 471
- **Jefe Dto. Inspecciones y Poder Policía:** Decreto N° 964/03, fue designase interinamente con carácter transitorio y hasta la provisión definitiva titular por concurso, conforme lo prescripto por el art. 31, inc. B) de la Ley N° 471

ANEXO V

Reclamos. Tipos. Circuitos

Los reclamos están cargados en un sistema denominado “ CRIC” (Centro de Reclamos Informático Centralizado) a nivel del Gobierno de la Ciudad.

Los contribuyentes dentro del ámbito de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires pueden efectuar reclamos referidos a prestaciones diversas mediante el sistema de call center habilitado a tal efecto.

Este sistema ingresa el reclamo y automáticamente lo deriva al sistema del CGP correspondiente al domicilio del vecino que reclama. Los tipos de Reclamos son los siguientes:

- Iniciado: Se considera iniciado, al reclamo del usuario que el operador ingresa al sistema por primera vez y por lo tanto aún no ha sido notificado el prestador.
- Notificado: Es el caso que se da cuando el prestador se notifica del reclamo iniciado a través del sistema.
- Reiterado: Es el reclamo que habiéndose iniciado y notificado el prestador, no procede a su cumplimiento. La reiteración puede ser activada por el usuario o en su defecto por el Jefe de la Ventanilla Única una vez transcurrido un tiempo prudencial (entre 30 y 60 días).
- Denegado: Es el caso en que el prestador considera que no es viable el reclamo presentado por el usuario. En este caso el prestador aclara los motivos o las causas. (Ejemplo: cuando un vecino del usuario que inició el reclamo, niega al prestador el acceso a un determinado inmueble).
- Cumplido: Es el reclamo que cumplió la totalidad del circuito y fué solucionado. La Secretaría de Descentralización, en la persona del Coordinador del sistema de reclamos es quien informa el cumplimiento del mismo.

ANEXO VI

Registro fotográfico realizado el 10 de abril de 2005

1.- Frente del edificio



2.- Único pasillo de acceso al edificio.



3.- Cables eléctricos, telefónicos y de sistemas colgando del techo al alcance de los empleados.



4.- Instalación eléctrica precaria cables expuestos encintados



5.- Lucarna para iluminación del salón de público.



6.- Cielorraso roto por filtraciones de agua, con rastros de humedad en un sector del techo.



7.- Instalaciones eléctricas desprolijas con cables expuestos y tomas en “zapatillas” al alcance de los empleados del organismo.



8.- Cielorraso roto por filtraciones de agua, con rastros de humedad en un sector del techo.



9.- Escalera angosta para uso de empleados y público, conduce a las oficinas de la terraza.



10.- Vista de la escalera de foto 9 desde la terraza,.ancho libre 70 cm



11.- Deposito de elementos en desuso con la puerta abierta por donde transitan las personas.



12.- Precario elemento para mantener la puerta de la escalera abierta, el balde de arena contra incendio en el suelo..



13.- Elementos en desuso depositados en el techo de la terraza, frente a tres oficinas a las que concurre público.



14.- Matafuegos vencido en la terraza.



15.- Lucarnas para ventilación de oficinas de PB. Tienen elementos de peso sobre las tapas en razón estar colocados sin el suficiente anclaje.



16.- Vidrio roto de puerta por donde ingresan empleados y el publico en general.



17.- Sobretecho con cubierta de chapas de aluminio y franjas con chapas translúcidas para cierre de las lucarnas que iluminan y ventilan la PB.



18.- Sobretecho de chapas metálicas tipo “canalón” que cubren los “ex-patios”, mostrando los desagües.



19.- Equipos de AA en la terraza con cables de electricidad expuestos



20.- Desagüe de los techos de las oficinas de la planta alta, es de notar que escurre directamente sobre el solado de la terraza a 1 m de la rejilla (los desagües se dimensionan según la superficie a cubrir, en este caso se aumentó el área de escurrimiento a una sola rejilla)



21.- Vista en la terraza de la cubierta que cubre las áreas públicas de la PB.



22.- Puertas de entrada a las oficinas desde el pasillo de la terraza, por las mismas acceden empleados y público.



23.- Matafuegos vencido en la terraza.



24.- Ídem 23.



25.- Espacio utilizado como depósito de elementos en desuso, en un sector utilizado por el público para ser atendido.



26.- Instalación precaria, con cables expuestos y tapas de electricidad abiertas. sin las correspondientes tapas.



27.- Instalación eléctrica precaria con cables expuestos sobre el zócalo.



28.- Tableros de electricidad con llaves térmicas de corte pero sin disyuntores de seguridad.



29.- Matafuego en PB con fecha de vencimiento vigente.

