

INFORME FINAL

Código del Proyecto: 5.05.25
Centro de Gestión y Participación N° 3

Ciudad Autónoma de Buenos Aires
Agosto 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: 5-05-25

NOMBRE DEL PROYECTO: Centro de Gestión y Participación N° 3.

OBJETO: Centro de Gestión y Participación N° 3 - Auditoría de Gestión – año 2004

OBJETIVO: Evaluar la adecuación de los recursos al cumplimiento de los objetivos institucionales y operativos del programa en términos de eficacia, eficiencia y economía.

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

PERÍODO: Año 2004.

EQUIPO DESIGNADO:

Auditor Supervisor:

Lic. Ricardo Ohoka

JURISDICCIÓN: 27. Secretaría de Descentralización y Participación Ciudadana.

UNIDAD EJECUTORA: C.G.P. N° 3

PROGRAMAS PRESUPUESTARIOS:

2049 – Atención al Vecino	-	\$ 435.743,00.-
2087 – Participación Ciudadana	-	\$ 248.650,00.-

Presupuesto original: \$ 684.393.-

**INFORME FINAL DE AUDITORIA
PROYECTO N° 5.05.25****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° 3 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° 3, Auditoría de Gestión sobre el período 2004.

2. OBJETIVO

Evaluar en términos de eficacia, eficiencia 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 de los recursos financieros, materiales y humanos afectados al mismos.

3. ALCANCE DEL EXAMEN

El presente examen fue realizado de conformidad con las Normas de Auditoría 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.

Las tareas de campo se desarrollaron en el período comprendido entre el 14 de febrero y el 31 de mayo de 2005¹.

¹ En lo que hace a las encuestas de satisfacción, las tareas de campo se extendieron desde el 17 de marzo al 11 de julio del 2005.

3.1. Procedimientos Aplicados:

Los procedimientos aplicados consistieron en:

Relevamiento normativo:

- Creación del Programa.
- Creación y estructura del Organismo.
- Competencia y funciones del Organismo.
- Acuerdos de Gestión para los servicios desconcentrados y Normas de Procedimiento aplicables.
- Régimen del Personal de la Administración Pública.
- Régimen de Caja Chica y sus registraciones en el libro respectivo.

Entrevistas protocolares con los siguientes funcionarios:

- Directora de Desarrollo Sociocultural.
- Jefe Departamento Cultura y Educación.
- Jefa Departamento Acción Social y Comunitaria.
- Directora de Desarrollo y Mantenimiento Barrial.
- Jefa de Departamento Inspecciones.
- Jefe de Depto. Habilitaciones, Permisos y Fiscalización de Obras.
- Directora Información y Atención al Público.
- Jefe de Departamento Ventanilla Única y Coordinación de Servicios.
- Jefe Departamento Administración General.
- Responsable Proyecto "Ludoteca Itinerante".

Requerimientos de Información

- Nota AGCBA N° 162/2005 dirigida al Director General del CGP N° 3.
- Nota AGCBA N° 163/2005 dirigida al Director General de la Dirección General de Contaduría.
- Nota AGCBA N° 164/2005 dirigida al Director General del CGP N° 3.
- Nota AGCBA N° 532/2005 reiteración dirigida al Director General de la Dirección General de Contaduría.
- Nota AGCBA N° 886/2005 dirigida al Director General del CGP N° 3.
- Nota AGCBA N° 1231/2005 dirigida a la Directora General de la Oficina de Gestión Pública y Presupuesto.
- Nota AGCBA N° 1372/2005 dirigida al Director General del CGP N° 3.

Recopilación presupuestaria

- Recopilación y análisis de la información presupuestaria.
- Descripción de los programas 2049 y 2087
- Metas físicas de los programas 2049 y 2087

Otros procedimientos generales de auditoría que llevaron a la recopilación y análisis de la siguiente información:

- Relevamiento de las distintas áreas que conforman el organismo y su organigrama;
- Relevamiento de los circuitos administrativos;
- Relevamiento y análisis de los diferentes servicios y programas implementados por la organización durante el año 2004;
- Recopilación de información del objeto de la Auditoría por medio de las páginas de Internet;
- Informe de Gestión del CGP Nro. 3;
- Análisis de anteriores informes de Auditoría, incluidos los de la AGCBA respecto de otros CGPs.;
- Listado de personal, sus nombramientos, condición en qué revistan y responsabilidades;
- Informe de la Unidad de Auditoría interna sobre Recursos humanos.
- Copia del Libro de Quejas;
- Libros Contables: Banco, Caja y Viáticos;
- Rendición de Cajas Chicas ejercicio 2004;
- Inventario de Bienes de dominio privado, movimientos de altas y bajas.
- Análisis y evaluación de la información proporcionada por el CGP auditado, con su posterior clasificación y valoración;
- Confección de gráficos y cuadros estadísticos;
- Recopilación y extracción de documentación respaldatoria para el proyecto en curso;
- Relevamiento de Infraestructura Edilicia previo registro fotográfico de las instalaciones, tanto externa como internamente.
- Realización de encuestas de satisfacción a vecinos que concurrían a realizar trámites al CGP 3.
- Realización de encuestas de satisfacción a ONGs de la zona de influencia del CGP.

Sobre la base de los procedimientos aplicados se desarrollaron las siguientes herramientas de evaluación de gestión:

- a) Identificación de áreas críticas.
- b) Identificación de riesgos de auditoría.
- c) Aplicación de la matriz de análisis FODA²
- d) Determinación de variables para el análisis de la gestión.

² Ver Anexo III ¿Qué es el FODA?

A los fines de evaluar la gestión del organismo en el año 2004, el equipo de auditoría desarrolló indicadores y mecanismos alternativos. Los mismos están explicitados en el cuerpo del informe.

3.2. Limitaciones al alcance:

A la fecha de los trabajos de auditoría no se encontraba cerrada la cuenta de inversión del ejercicio 2004, por lo cual se ha trabajado con cifras provisionales suministradas por la Contaduría Gral. de la Ciudad de Buenos Aires y la Oficina de Gestión Pública.

Esta circunstancia ha limitado el análisis de los distintos rubros presupuestarios en el período auditado.

4. ACLARACIONES PREVIAS

Para examinar la gestión del Centro de Gestión y Participación Nro. 3 se ha adoptado como criterio de auditoría la evaluación de la misma en términos de eficiencia, eficacia y economía³.

Por otra parte se ha determinado que ciertos aspectos o procesos adquieren mayor relevancia por su incidencia en el resultado final de la gestión y ameritan un análisis más detallado. Estos aspectos o procesos son los que denominamos áreas críticas.

Estimación del riesgo de auditoría

Razones de costo y de tiempo hacen que el auditor base sus conclusiones en los resultados de muestreos y no de exámenes completos y, aunque se hiciera esto último, no está garantizado que todos los hechos que generara la organización estén registrados.

Por lo tanto, a la finalización de toda auditoría siempre hay un mínimo de incertidumbre que en este caso derivan del riesgo individual como resultado del efecto conjunto de tres componentes:

³ Entendiendo estas últimas como: a) **ECONOMÍA**: Se refiere a la adquisición de la cantidad y calidad apropiada de recursos financieros como humanos, materiales, informáticos, tecnológicos, etc. con oportunidad y al más bajo costo y al grado en que los servicios y bienes producidos satisfacen las necesidades para las cuales fueron dirigidos.; b) **EFICACIA**: Corresponde al logro de las metas previstas en planes, programas, proyectos, operaciones y actividades, así como la adecuación de los mismos a los objetivos del organismo auditado; c) **EFICIENCIA**: Se refiere al uso productivo de los recursos tendiendo a maximizar el producto por recurso utilizado o minimizar los recursos empleados por cantidad y calidad de producto obtenido.

- a) el riesgo de que ocurran errores que, agregados a otros, sean significativos (*riesgo inherente*);
- b) el riesgo de que el sistema de control de la organización auditada no prevenga o no corrija oportunamente tales errores (*riesgo de control o de falta de control*);
- c) el riesgo de que los errores no detectados por el sistema de control interno del auditado tampoco lo sean por el auditor (*riesgo de falta de detección*)

La auditoría se planificó de modo de minimizar el riesgo de emitir un informe incorrecto.

Además, se localizaron las áreas con mayores riesgos inherentes y de falta de control, pues éstas son las que requieren muestreos más extensos y cuidadosos.

Los *riesgos inherentes* del CGP N° 3 se podrían verificar en las siguientes áreas:

- Resolución de quejas y reclamos por sus propios medios y decisiones.
- Ejecución autónoma de su presupuesto.
- Cumplimiento de la normativa vigente, sus responsabilidades y la relación con los recursos asignados.
- Incidencia y coordinación con la Gerencia de los Servicios Descentralizados y Desconcentrados.
- La asignación de metas físicas con definiciones precisas y cuyo cumplimiento se visualice como una contribución al alcance de los objetivos de la organización.
- Realización de tareas estratégicas por parte de personal de planta no permanente.
- Los elementos o el presupuesto asignados para el cumplimiento de tareas por parte de los beneficiarios del Plan de Jefas y Jefes de Hogar que se incorporen.

Los *riesgos de control o falta de control* del CGP 3 se resumen en los siguientes tópicos:

- Aplicación de manuales de normas y procedimientos (el personal sabe lo que tiene que hacer, hay estándares explícitos que permiten el control y evaluación).
- Se establecen estándares de gestión y se elaboran indicadores que permiten hacer el seguimiento, evaluación e implementar medidas correctivas sobre la gestión.

El *riesgo de falta de detección* para la unidad auditada se basa en:

- Carácter ex post de las tareas de auditoría (se evalúan hechos acaecidos durante el año 2004).
- La base del análisis es la documentación respaldatoria generada por el CGP con control cruzado sobre entrevistas, normativa y toda

documentación vinculada que haya sido generada por otros organismos relacionados con la gestión.

Habiendo establecido los componentes del riesgo individual de auditoría se procedió a tratar de localizar las áreas críticas con mayores riesgos inherentes y de falta de control, pues éstas son las que requerirán muestreos más extensos y cuidadosos.

AREAS CRÍTICAS.

El problema básico de la evaluación consiste en encontrar referentes empíricos o indicadores de aquellas dimensiones que, en principio, solo han sido definidas teóricamente, y que han de constituir el objeto del análisis⁴.

El Indicador es la unidad que permite medir el alcance de un objetivo específico. Hay que distinguir entre Indicadores Directos e Indirectos. Los primeros traducen el logro del objetivo específico en una relación de implicación lógica. Los Indirectos deben ser contruidos, para el caso que nos ocupa, hemos utilizado indicadores de tipo indirecto.

Área Crítica PLANIFICACIÓN

Variable	Dimensiones	Indicadores
Planificación	Planificación de tareas	- Nro. de Tareas ejecutadas/Nro. de tareas Planificadas. - Características de las tareas ejecutadas/características de las tareas planificadas.
	Planificación Presupuestaria	- Δ Presupuesto financiero vigente/Anteproyecto presupuesto financiero.
	Cumplimiento de Metas	- Δ Metas físicas cumplidas/ Metas físicas planificadas.

⁴ El proceso de transformación de los conceptos (siempre que tengan un escaso nivel empírico) en variables es el siguiente:

- 1) Se parte de una representación literaria del concepto, vale decir, de una abstracción derivada de la observación de un conjunto de hechos particulares.
- 2) La segunda fase consiste en la especificación del concepto, que implica su división en todas las dimensiones que lo integran, en razón de que un concepto corresponde, casi siempre, a un conjunto complejo de fenómenos y no a un fenómeno simple y directamente observable;
- 3) La tercera etapa es la *elección de indicadores* que permitan medir cada una de las dimensiones del concepto.

	Cumplimiento de responsabilidades primarias	- Δ Responsabilidades primarias establecidas/Acciones reales efectuadas
--	---	---

Es de destacar el cumplimiento de las metas físicas, en cantidad y calidad, por definición y en todos los casos, debe guardar una relación lógica de contribución al alcance del objetivo propuesto.

Excede el objetivo de este proyecto el análisis pormenorizado de la relación entre las cantidades y cualidades de las metas físicas planificadas y el cumplimiento de los objetivos propuestos para los 2 programas auditados; como asimismo, si estos objetivos están adecuadamente definidos. Si embargo, no podemos dejar de destacar, que sería una condición deseable y necesaria que contribuiría a clarificar el rumbo de la gestión, facilitaría las tareas de control y la adopción de medidas correctivas frente a los desvíos que pudieran detectarse.

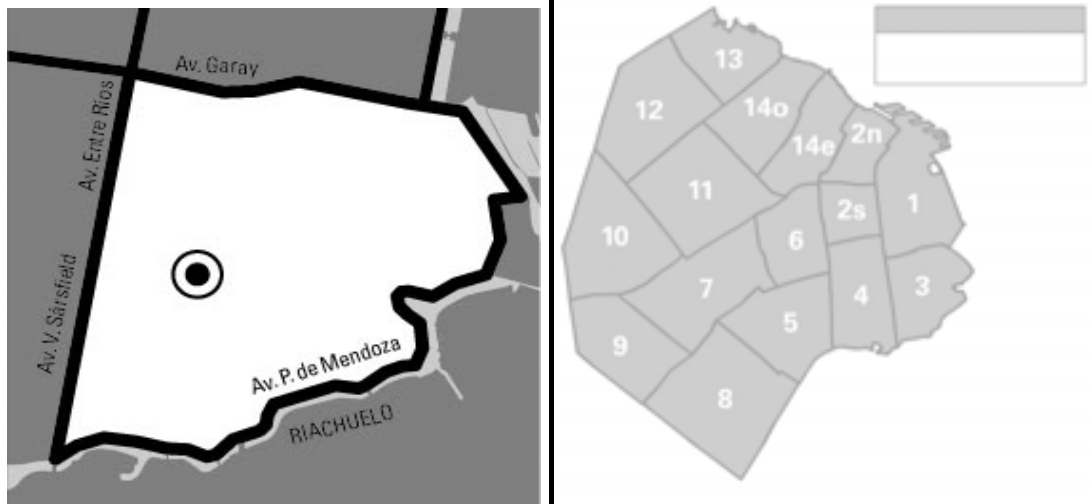
Área Crítica ATENCIÓN AL CLIENTE

Variable	Dimensiones	Indicadores
Atención al Vecino	Resolución de Reclamos	- Nro. de Reclamos recibidos/Nro. de Reclamos resueltos.
	Reiteración de Reclamos	- Nro. de Reclamos no resueltos/Nro. de reiteraciones sobre Reclamos.
	Quejas	- Nro. de Quejas/Nro. de Atenciones realizadas.
	Calidad de Atención	- Respuestas a las Encuestas de Satisfacción sobre atención recibida.

Área Crítica PARTICIPACIÓN CIUDADANA

Variable	Dimensiones	Indicadores
Participación Ciudadana	Participación a través del mecanismo de Presupuesto Participativo	- Nro. de reuniones realizadas. - Nro. de concurrentes a las mismas. - Cantidad de proyectos producto de las mismas.
	Participación a través del Consejo Consultivo	- Nro. de reuniones realizadas. - Nro. de concurrentes a las mismas. - Cantidad de proyectos producto de las mismas.

Límites Geográficos y Características Generales.



Sus límites geográficos son: Av. Vélez Sársfield/Entre Ríos, Avda. Juan de Garay y Avda. Pedro de Mendoza/Riachuelo.

Su delimitación oficial comprende La Boca y parte de los barrios de Barracas, Constitución y San Telmo.

Abarca 574 manzanas, en una superficie de 9,5 Km², con 113.347 habitantes en total, que da como resultado una densidad poblacional de 11.931 habitantes por km².

Ubicación

El Centro de Gestión y Participación presta servicios en el edificio ubicado en la Avda. Suárez 2032, entre José A. Feijoo y Vieytes.

El horario de atención es de 08:30 a 18:00 hs. y los teléfonos son 4301-6544/4628/6679/6536/3867. También pueden efectuarse reclamos sobre problemas vinculados con los espacios públicos de lunes a viernes de 09:00 a 18:00 Hs. Al 0800-999-2727. Otras actividades como el Centro de Alfabetización Integral funcionan los días viernes de 16.30 a 18.30 hs.

La dirección de correo electrónico (mail) del CGP es **cgp03@buenosaires.gov.ar**

5. ESTRUCTURA Y MANTENIMIENTO EDILICIO

El edificio perteneciente al CGP N° 3 presenta tres niveles: un sótano, la planta baja y un primer piso.

Este edificio anteriormente fue un supermercado al que se le mantuvieron, después de la reforma, varios de los elementos constructivos preexistentes para

adaptarlo a las nuevas funciones: la cubierta (Ver Anexo V – Fotográfico, fotos N° 19, 26 y 56) que cubre toda la parcela, es un techo parabólico de reticulado sostenido por columnas compuestas, todo en hierro (debajo de este techo hay paredes portantes, losas y columnas de hormigón armado los que conforman los tres niveles y los diferentes locales del CGP).

Algunos de estos elementos constructivos son nuevos y otros existentes: los cielorrasos suspendidos de chapas conformadas en aluminio son nuevos; el sótano (ver fotos N° 37 y 38) de 5 mts. de altura con columnas, techos de bovedilla y paredes de mampostería (las que mantienen una presencia importante de humedad).

El sótano (que se halla inundado con agua, esto último debido a la altura de la napa freática) que aunque se trata de controlar su nivel con un sistema de pozo y bomba de achique automática (fotos N° 39 y 40), no es suficiente, ya que debiera haber otras bombas en las esquinas del terreno y a mayor profundidad para evitar la saturación de la mampostería de los muros y el escurrido de agua al interior de este local (foto 41), el que por este estado es usado como depósito de rezagos (observamos que el material depositado se debe colocar sobre tarimas altas de madera para evitar el contacto con el agua del piso). En este lugar hay un matafuegos y un balde de arena (fotos N° 37 y 42) y se han podido observar cables de electricidad expuestos en varios sectores.

La fachada del local presenta en planta baja (fotos N° 43, 44 y 45):

- a) Una puerta doble de dos metros de ancho de carpintería metálica con vidrios (fotos N° 3 y 5), la que se mantiene cerrada con llave y por la que se accede al local de planta baja, al sótano y por escalera (sin superficie antideslizante obligatoria) al primer piso.
- b) Para el acceso del público y el personal al CGP una puerta doble de 1,60 m. de ancho, (el solado de esta entrada esta dividido en dos, la mitad es una rampa para discapacitados de 1,20 m. de largo y la otra mitad presenta un escalón en la puerta de 22 cm. de alto, divididos por una baranda de caño de 80 cm. de alto, (fotos N° 47 y 53), c) una vidriera doble de carpintería metálica que ilumina solamente el hall de acceso (o sala de espera) y d) un portón de 4,50 m. de ancho, de chapa metálica que generalmente está cerrado y por el que se accede al garaje. (En realidad en este sector no hay lugar para vehículos pues está lleno de muebles y materiales varios, por lo que su uso es como depósito, fotos N° 9, 11, 18).

Observamos que el ancho de la entrada al CGP (1,60m.) no es suficiente medio para una evacuación de emergencia por ser la única salida directa para el personal y la gran cantidad de público que concurre por las diferentes funciones que aquí se cumplen (las otras salidas están normalmente con llave) y además esto se ve agravado por la baranda divisoria que es un obstáculo al paso (foto N° 53).

En planta baja están: la Sala de Ceremonias del Registro Civil (foto N° 48), una oficina para el Área Socio Cultural (donde se pudo observar en el techo, la falta de parte del cielorraso y a través del mismo varios cables expuestos, (fotos N° 12, 13, 30 y 36), un office, los baños que presentan; en el de varones una cabina sanitaria, un mingitorio, dos duchas (en cuyas salidas de agua faltaban la flor y al artefacto de luz la cubierta de vidrio, foto N° 27) y dos lavatorios, el cielorraso se hallaba roto y a través del mismo se veían cables expuestos y encintados (foto N° 26). En el de mujeres con una sola cabina sanitaria, una ducha también sin flor y dos lavatorios.

En el 1° piso están: la Recepción, el Departamento de Administración General, la Dirección de Desarrollo y Mantenimiento Barrial, dos baños, el de varones no tiene mingitorios pero tiene dos cabinas con inodoro y 2 lavatorios (fotos N° 1 y 2) y el de las mujeres que tiene un solo local con lavatorio, inodoro y bidet, insuficientes elementos considerando que la mayor parte del personal es femenino, la sala de reuniones, utilizada entre otros como aula del Programa “Adultos 2000”, y que se usa también como comedor (foto N° 54), una de cuyas ventanas le falta un vidrio y lo cubrieron con cartones. Asimismo se ubica la Secretaría de la Dirección General, la planta de gabinete y el Despacho del Director General.

El mantenimiento del edificio de este organismo lo realizan los Jefes de Hogar y/o el Área Operativa, hay un local para pañol con herramientas y elementos de construcción (fotos N° 34 y 35) y un local al que denominan herrería pero que en realidad es un depósito al que le falta el cielorraso y donde se detectaron cables expuestos (fotos N° 21, 22, 23 y 24), en estos locales no hay elementos de seguridad contra incendio.

En el Área de Atención al Público, en Planta Baja, hay escritorios con computadoras, las que presentan las PC con los cables expuestos, conectados a tomas en “zapatillas”, también expuestos y hacia el lado del público. Sobre los cielorrasos suspendidos de aluminio pasa el cableado eléctrico expuesto (fotos 50 y 51).

Es de notar que en todo el edificio no hay luz de emergencia, esto se agrava por el hecho que la mayor parte de los locales no tienen iluminación del exterior y ante corte del suministro eléctrico la oscuridad es total (fotos N° 29, 30, 31, 32, 49 y 52).

Sistemas y Equipos de Protección Contra Incendio.

Puertas de Acceso: El edificio del CGP tiene dos puertas de acceso, cada una con doble hoja.

Una de ellas comunica a través de una escalera directamente a la planta alta del CGP. Dado que la misma se encuentra permanentemente cerrada bajo llave al personal y al público, obligatoriamente se debe utilizar otra puerta; que se convierte así en el único medio de ingreso y egreso.

La situación descripta motiva la utilización obligatoria de la escalera interna (angosta y con varios desniveles), para pasar del salón principal ubicado en planta baja hacia la planta alta.

Escaleras: Ante una evacuación de emergencia, el edificio del CGP Posee una escalera interna que comunica la planta baja del edificio con la planta alta⁵.

Rampa de acceso: La única entrada/salida tiene incorporada una rampa de acceso para personas con capacidades especiales.

Salidas De Emergencias: El CGP no cuenta con salidas de emergencias.

Hidrantes: El CGP no posee este sistema.

Extintores: El CGP posee un parque compuesto por extintores para fuego clase A, BC, y ABC con diferentes pesos de carga⁶.

Baldes: Como accesorio para medidas contra incendio, el CGP cuenta con estos elementos cargados con arena.

Sistemas de Rociadores: El edificio carece de un sistema contraincendio de este tipo.

Granadas contra incendio: no existe este tipo de elemento en el edificio.

Elementos de Protección Contra Incendio: El organismo no cuenta con elementos de protección contra incendio (E.P.P.), que pueda utilizar su personal en caso de que se produzca.

6. ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL

ORGANIGRAMA CGP 3

⁵ En cuya planta funcionan las áreas: Dirección General, Departamento Administración General, Dirección de Mantenimiento Barrial, Oficina de Planta de Gabinete, Salón de Reuniones (fotos 54 y 55).

⁶ 2,5 kg; 5 kg y 10 kg.



Descripción de los servicios públicos

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 2049 - Atención al Vecino CGP 3

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° 3, 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.

- **Programa 2087 – Participación Ciudadana CGP 3**

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.

Antecedentes del proceso de descentralización

La creación de los Centros de Gestión y Participación, tuvo como objetivo el acercamiento del Gobierno de la Ciudad a los vecinos y sus organizaciones; es así que mediante éstos, se pretende lograr la descentralización de los Programas, Trámites y Servicios prestados por el Gobierno de la Ciudad.

El Centro de Gestión y Participación N° 3 se constituyó en uno de los tres Centros Pilotos de la Ciudad en materia de descentralización.

Con base en el Decreto 13-GCBA/96 del 09 de agosto de 1996, el Gobierno inicia un proceso de descentralización de sus estructuras organizativas, dejando dicho proceso a cargo del Vice Jefe de Gobierno.

Los objetivos prioritarios que estableció este programa fueron dos: a) satisfacer las demandas de los vecinos y b) fomentar su participación en los procesos de gobierno.

Otro de los propósitos que impulsaban esta acción era el de mejorar la calidad de vida mediante la instauración de un renovado protagonismo de la vida barrial.

Las unidades administrativas descentralizadas, que se instalaban en diferentes barrios, eran los Centros de Gestión y Participación. Su distribución respondía a una lógica de cobertura territorial de todo el mapa de la Ciudad de Buenos Aires, mediante la asignación de sectores a cada CGP, y debían brindar - en cumplimiento de sus responsabilidades- distintos servicios a la comunidad.

Asimismo, esta distribución buscaba generar ámbitos de recepción y respuesta a las demandas de la ciudadanía.

Los Centros de Gestión y Participación constituyen una etapa del proceso de descentralización del Gobierno de la Ciudad de Buenos Aires que podrá verse complementado⁷ con la puesta en funcionamiento del sistema de Comunas.

El Centro de Gestión cuenta con tres Direcciones a su cargo: Dirección de Desarrollo y Mantenimiento Barrial, Dirección de Información y Atención al Público, y Dirección de Desarrollo Sociocultural, sin embargo merece destacarse que el CGP no realiza la ejecución de su propio presupuesto, la que se hace a través de la Secretaría de Descentralización.

En el marco de estas Direcciones se realizan tareas relacionadas a las consultas sobre habilitaciones, control de obras sin cartel, cuestiones vecinales referidas al Código de Edificación, Planeamiento Urbano y a la normativa urbanística ambiental vigente, reclamos de mantenimiento urbano de la zona, eventos culturales, reuniones de presupuesto participativo, proyectos de teatro, atención al público por reclamos, solicitud de orientación, etc.

De los servicios que brindan estas unidades, debemos diferenciar aquellos que son efectuados por delegaciones de los organismos centrales competentes⁸, de los que ejecutan con responsabilidad directa los CGP, a los cuales se los agrupa, y reconoce como servicios “descentralizados”, y que son los que dan sustento efectivo al proceso de descentralización.

⁷ También puede generar superposiciones o contraposiciones.

⁸ Denominados “Servicios Desconcentrados” -es decir funcionando en el CGP pero no con una dependencia jerárquica, administrativa y/u organizativa del mismo-, caso Rentas, Registro Civil, etc. Los cuales detallamos a continuación.

Dentro de las instalaciones del CGP 3, funcionan los siguientes servicios desconcentrados:

- ❑ Registro Civil. De Lunes a Viernes, de 09:30 a 14:00 hs. Matrimonios, Nacimientos, Identificaciones, cambios de domicilio y trámites del Incucai.
- ❑ Dirección General de Rentas. De Lunes a Viernes, de 08:30 a 18:00 hs. Ingresos Brutos, Altas, Recepción de Declaraciones Juradas, A.B.L., Patentes, Estado de Deudas, Trámite de Exención de Pagos.
- ❑ Vale Ciudad. Primer y Segundo Viernes de cada mes. De 10:00 a 13:00 hs. Sólo atiende consultas.
- ❑ Asesoramiento Jurídico Gratuito. Miércoles y Viernes de 09:00 a 13:00 hs. Con patrocinio letrado, temas de familia, alimentos, etc.
- ❑ Asesoramiento Jurídico Gratuito U.B.A. Lunes y Jueves de 16:00 a 17:30 hs. Con patrocinio letrado del plantel de alumnos de la U.B.A.
- ❑ Dirección General de la Mujer. Lunes, Miércoles, Jueves y Viernes de 9:00 a 15:00 hs. Contención, Orientación y Derivación a centros integrales de la mujer o instituciones zonales.
- ❑ Oficina de Intermediación Laboral. Lunes a Viernes de 10:00 a 14:00 hs. Brinda información referida a Planes Jefes y Jefas de Hogar pertenecientes al radio del CGP.
- ❑ Mediación Comunitaria. Lunes y Miércoles de 09:00 a 15:00 hs. Se resuelven conflictos entre vecinos pertenecientes al área del CGP N° 3.
- ❑ Fiscalización de Obras y Catastro. Martes y Jueves de 09:00 a 16:00 hs. Asesora y responde consultas sobre Código de Edificación y Planeamiento Urbano.
- ❑ Red de Servicios Educativos - Programa Deserción Cero. Lunes, Miércoles y Jueves de 13:00 a 17:00 hs. Información a adolescentes para terminar estudios incompletos.
- ❑ Banco Ciudad (cobro de impuestos). Lunes a Viernes de 10:00 a 15:00 hs.
- ❑ Dirección Administrativa de Infracciones. Lunes a Viernes de 08:30 a 14:30 hs. Emisión de Actas de Pago Voluntario, Libre Deuda, Infracciones por Documento.
- ❑ Médicos de cabecera. Lunes a Viernes de 09.00 a 15:00 hs. Inscripción al Plan e información sobre servicios de salud en el barrio.

- ❑ Servicio Social Zonal. Lunes, Martes y Jueves, de 09:00 a 14:00 hs. Atención de Problemática Social. El 3er. Miércoles de cada mes se realiza el trámite de exención de pagos en documentación para personas carenciadas, excepto cambio de domicilio, y para obtención de la tarifa social de la empresa Aguas Argentinas.
- ❑ Plan de Prevención del Delito. Lunes, Miércoles y Viernes de 13:00 a 16:00 hs. Reducir la sensación de inseguridad con la participación de los vecinos.
- ❑ Programa Recuperadores Urbanos. Jueves de 14:00 a 18:00 hs. Atención y Orientación a los Recuperadores.
- ❑ Policía Adicional. Lunes a Lunes, las 24 hs.
- ❑ Dirección General de Tesorería. Lunes a Viernes de 08:30 a 14:30 hs. Realiza la recaudación de los conceptos percibidos por Infracciones, Verificaciones y Habilitaciones, etc.
- ❑ Plan Adultos 2000. Educación a distancia.

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.

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).

- ✓ **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.
- ✓ **Poder de Policía Local:** en cada CGP funcionará una unidad una unidad polivalente encargada de ejercer el poder de policía local ¹⁴.
- ✓ **Cuerpo de Delegados Comunes:** Mediante el Decreto 850-GCBA-97 se creó el Cuerpo de Delegados Comunes. 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.
- ✓ **Presupuesto Participativo:** Es un 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.

Dentro de las acciones e implementación de los espacios para la participación ciudadana por parte del CGP N° 3 en el año 2004, se desarrolló el presupuesto participativo.

Para tal fin el CGP está dividido en dos áreas barriales: AB1 que abarca Parque Lezama y La Boca; y AB2 que cubre Barracas y Constitución. Se realizaron dos Asambleas de apertura. Una por cada área Barrial.

Se conformaron cinco núcleos temáticos por cada área barrial, que tuvieron un promedio de cinco reuniones por núcleo y una asamblea de cierre unificada.

Participaron 284 vecinos del cierre de la asamblea unificada. Este número se tomó como la asistencia al Presupuesto Participativo 2004 por el CGP N°3.

- ✓ **Plan De Prevención Del Delito:** Es un sistema implementado desde el gobierno, para lograr la participación de los vecinos, organizaciones barriales y organizaciones civiles, quienes interactuando con las fuerzas

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

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

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

públicas y los organismos del Estado, promueve la organización ciudadana con vistas a reducir las posibilidades de existencia de delitos.

En la gestión 2004, el CGP N° 3 implementó y llevó a cabo el plan de prevención del delito con participación de entidades intermedias que se reunieron en la sede del CGP y en asociaciones civiles.

El Plan de Prevención trabaja como el resto de los servicios descentralizados en forma autónoma.

Otros servicios del Gobierno de la Ciudad en la jurisdicción del CGP3

- **Bibliotecas**

Biblioteca Joaquín V. González

- **Centros Culturales**

Centro Cultural Del Sur
Centro Cultural La Boca del Riachuelo
Centro Cultural La Usina
Centro Cultural Torcuato Tasso
Centro Metropolitano de Diseño

- **Museos**

Museo de Bellas Artes Benito Quinquela Martín

- **Salud**

Centro Comunitario N° 1
Centro de Salud y Acción Comunitaria N° 9
Centro de Salud y Acción Comunitaria N° 10
Centro de Salud y Acción Comunitaria N° 16
Centro Médico Barrial N° 14
Centro Odontológico Infantil N° 4
Hospital General de Agudos Cosme Argerich
Hospital General de Niños Pedro De Elizalde
Hospital Infante Juvenil C. Tobar García
Hospital de Odontología Infantil Benito Quinquela Martín
Hospital de Rehabilitación Respiratoria María Ferrer
Hospital de Salud Mental Braulio Moyano
Hospital de Salud Mental José T. Borda

7. MARCO NORMATIVO

El análisis del marco normativo se realizó en dos anexos:

- 1) Anexo I - Diferencias entre texto de Anexo I del Decreto 1958/98 y la Descripción de Acciones¹⁵.
- 2) Anexo IV - Marco normativo del proceso de descentralización: Creación. Estructura. Objetivos, funciones y responsabilidades primarias.

8. PRESUPUESTO FINANCIERO

Cuadro N° 1

Programa 2049 Atención al Vecino CGP 3

PRESUPUESTO FINANCIERO ORIGINAL	
Inciso	
Principal	IMPORTE
GASTOS EN PERSONAL	222.443
PERSONAL PERMANENTE	207.674
ASIGNACIONES FAMILIARES	1.407
GABINETE DE AUTORIDADES SUPERIORES	13.362
BIENES DE CONSUMO	56.610
PRODUCTOS ALIMENTICIOS, AGROPEC. Y FORES.	3.000
PRODUCTOS DE PAPEL, CARTON E IMPRESOS	8.250
PROD. QUIMICOS, COMBUSTIBLES Y LUBRICANTES	2.909
PRODUCTOS DE MINERALES NO METALICOS	1.026
PRODUCTOS METALICOS	925
MINERALES	500
OTROS BIENES DE CONSUMO	40.000
SERVICIOS NO PERSONALES	80.390
SERVICIOS BASICOS	24.300
ALQUILERES Y DERECHOS	21.160
MANTENIMIENTO, REPARACION Y LIMPIEZA	15.480
SERVICIOS EMPRESARIALES, COMERCIALES Y FINANCIEROS	4.050
PASAJES, VIATICOS Y MOVILIDAD	1.400
OTROS SERVICIOS	14.000
BIENES DE USO	20.500
MAQUINARIA Y EQUIPO	20.500
TRANSFERENCIAS	55.800
TRANS.AL SECTOR PCO.NAC.P/FIN.GTOS.CTES.	55.800
TOTAL	435.743

Cuadro N° 2

Programa 2087 – Participación Ciudadana CGP 3

PRESUPUESTO FINANCIERO ORIGINAL	
Inciso	
Principal	IMPORTE

¹⁵ En el caso de la Dirección de Mantenimiento Barrial, esta comparación ya estaba efectuaba

GASTOS EN PERSONAL	188.210
PERSONAL PERMANENTE	172.951
ASIGNACIONES FAMILIARES	1.897
GABINETE DE AUTORIDADES SUPERIORES	13.362
BIENES DE CONSUMO	23.000
PRODUCTOS DE PAPEL, CARTON E IMPRESOS	3.000
OTROS BIENES DE CONSUMO	20.000
SERVICIOS NO PERSONALES	37.440
ALQUILERES Y DERECHOS	20.160
MANTENIMIENTO, REPARACION Y LIMPIEZA	12.280
OTROS SERVICIOS	5.000
TOTAL	248.650

▪ Ejecución Presupuestaria

El presupuesto asignado para el Centro de Gestión y Participación N° 3, como ya se ha mencionado, está formado por los programas 2049 y 2087, esta asignación presupuestaria no implica que el organismo disponga de la ejecución del mismo, ya que esta facultad la tiene la Secretaría de Descentralización, que es quien la lleva a cabo. El CGP dispone de una asignación anual de fondos por el sistema de caja chica para afrontar gastos menores y urgencias y fondos para viáticos. En lo que respecta a compras de bienes de uso, reparaciones de inmuebles y otras necesidades que no pueden ser satisfechas por el sistema de caja chica, las mismas se realizan a través de la Secretaría de Descentralización mediante los programas antes mencionados.

El presupuesto original para el año 2004 de la unidad bajo análisis, sufrió las siguientes modificaciones:

Ejecución Financiera Anual	Original	Vigente	Definitivo	Devengado	% de Devengamiento sobre Crédito Vigente
2049	435.743,00	416.573,00	329.586,15	318.624,09	76.49 %
2087	248.650,00	240.950,00	154.669,63	147.143,24	61.07 %

El presupuesto de gastos correspondiente al año 2004 arrojó los siguientes resultados con el detalle por inciso (Devengado) y por programa, el análisis se realizó con los datos suministrados por la Contaduría Gral. de la Ciudad de Buenos Aires y la Oficina de Gestión Pública (OGEPU):

Programa 2049 Atención al vecino CGP 3 :

Gobierno de la Ciudad de Buenos Aires Descentralización y Participación Ciudadana Programa 2049 Atención al vecino CGP 3 Jurisdicción 27 Secretaría de Descentralización Presupuesto de Gastos desde el 01/01/2004 al 31/12/2004										
Inciso	Concepto	Original	Ampliación	Reducción	Vigente	Preventiva	Definitiva	Devengada	%Devengado/Crédito Vigente	%Inciso s/Crédito Vigente

1	Gastos en personal	222.443,00	0,00	0,00	222.443,00	158.020,26	158.020,26	158.020,26	71,04%	53,40%
2	Bienes de consumo	56.610,00	1.000,00	-13.000,00	44.610,00	34.865,37	26.865,37	26.365,37	59,10%	10,71%
3	Servicios no Personales	80.390,00	0,00	-9.500,00	70.890,00	74.294,95	74.108,27	68.333,71	96,39%	17,02%
4	Bienes de Uso	20.500,00	0,00	0,00	20.500,00	20.300,00	20.300,00	20.300,00	99,02%	4,92%
5	Transferencias	55.800,00	2.330,00	0,00	58.130,00	50.292,25	50.292,25	45.604,75	78,45%	13,95%
	TOTALES	435.743,00	3.330,00	-22.500,00	416.573,00	337.772,83	329.586,15	318.624,09	76,49%	100,00%

Programa 2087 Participación ciudadana CGP 3 :

Gobierno de la Ciudad de Buenos Aires Descentralización y Participación Ciudadana Programa 2087 Participación Ciudadana Jurisdicción 27 Secretaría de Descentralización Presupuesto de Gastos desde el 01/01/2004 al 31/12/2004										
Inciso	Concepto	Original	Ampliación	Reducción	Vigente	Preventiva	Definitiva	Devengada	%Devengado/Crédito Vigente	%Inciso s/Crédito Vigente
1	Gastos en personal	188.210,00	0,00	0,00	188.210,00	133.877,96	133.877,96	133.877,96	71,13%	78,11%
2	Bienes de Consumo	23.000,00	0,00	-2.000,00	21.000,00	15.129,22	5.129,22	129,22	0,62%	8,72%
3	Servicios no Personales	37.440,00	0,00	-5.700,00	31.740,00	21.627,46	15.662,45	13.136,06	41,39%	13,17%
4	Bienes de Uso	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00%	0,00%
5	Transferencias	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00%	0,00%
	TOTALES	248.650,00	0,00	-7.700,00	240.950,00	170.634,64	154.669,63	147.143,24	61,07%	100,00%

El resumen total del presupuesto de gastos del CGP N° 3, la suma de los programas 2049 y 2087, reflejó estos resultados :

Gobierno de la Ciudad de Buenos Aires Ejercicio 2004 Resumen General Descentralización y Participación Ciudadana Presupuesto Total de Gastos desde el 01/01/2004 al 31/12/2004										
Inciso	Concepto	Original	Ampliación	Reducción	Vigente	Preventiva	Definitiva	Devengada	%Devengados/Crédito Vigente	%Inciso s/Crédito Vigente
1	Gastos en personal	410.653,00	0,00	0,00	410.653,00	291.898,22	291.898,22	291.898,22	71,08%	62,45%
2	Bienes de Consumo	79.610,00	1.000,00	-15.000,00	65.610,00	49.994,59	31.994,59	26.494,59	40,38%	9,98%
3	Serv. no Personales	117.830,00	0,00	-15.200,00	102.630,00	95.922,41	89.770,72	81.469,77	79,38%	15,61%
4	Bienes de Uso	20.500,00	0,00	0,00	20.500,00	20.300,00	20.300,00	20.300,00	99,02%	3,12%
5	Transferencias	55.800,00	2.330,00	0,00	58.130,00	50.292,25	50.292,25	45.604,75	78,45%	8,84%

TOTALES	684.393,00	3.330,00	-30.200,00	657.523,00	508.407,47	484.255,78	465.767,33	70,84%	100,00%
---------	------------	----------	------------	------------	------------	------------	------------	--------	---------

El Devengado total (programas 2049 y 2087) del presupuesto de gastos del CGP N° 3 se distribuyó porcentualmente por incisos de la siguiente forma:

Total Ejecución Financiera Anual por Inciso (Devengada)	Año 2004	% Inc./ Total
1 Gastos en Personal	291.898,22	62.67 %
2 Bienes de Consumo	26.494,59	5.69 %
3 Servicios No Personales	81.469,77	17.49 %
4 Bienes de Uso	20.300,00	4.36 %
5 Transferencias	45.604,75	9.79 %
Total¹⁶	465.767,33	100,00 %

Del análisis de la participación porcentual que representa cada inciso puede inferirse que las actividades hacia las que aplica los recursos esta Dirección son intensivas en mano de obra, que se ve reflejada en el inciso 1 “gastos de personal”, que representa el 62,67% y en el inciso 3 “servicios no personales”, con un 17,49%.

La suma de ambos incisos por un monto de \$ 373.367,00 representa un 80,16% del total de la ejecución presupuestaria del período auditado.

En cuanto al inciso 5 Transferencias por \$ 45.604,75 representa un 9,79% del devengado total y está conformado en su totalidad por pago de adicionales a personal de seguridad de la Policía Federal Argentina, que presta servicios en el CGP las 24 horas.

Comparando la evolución de los presupuestos originales entre el año 2003 y el 2004 del CGP3 se obtienen los siguientes resultados:

Programa	2003	2004	Evolución %
2049	447.890,00	435.743,00	- 2,71 %
2087	226.627,00	248.650,00	+ 9,72 %

De esta manera se puede visualizar que el programa 2049 ha sufrido una disminución porcentual del 2,71%, mientras que el programa 2087 se ha incrementado en un 9,72%.

Cajas Chicas

Como se ha mencionado anteriormente el CGP dispone de fondos para sus necesidades menores y urgentes a través de una caja chica común por un monto

de \$ 5000.- con hasta 11 reposiciones en el año¹⁷. Esta auditoría analizó la totalidad de rendiciones efectuadas por el organismo en el ejercicio 2004, consistente en 7 rendiciones por un monto total de \$ 31.310,35 plasmando en papeles de trabajo la información compulsada en las actuaciones. Asimismo se verificó la designación de los titulares responsables del manejo de los mismos, en la persona del Director General y el Jefe del Departamento Administrativo.

Estos procedimientos se desarrollaron de acuerdo a la normativa vigente y se destacan:

- ✓ Verificación de la aplicación Ley 70 Decreto N° 1.000/99.
- ✓ Decreto N° 5.254/81 (BM 16629) Régimen de Caja Chicas.
- ✓ Decreto N° 524/96 (BO 74) Modificatorio Régimen de Caja Chicas.
- ✓ (BM N° 16.668) Sello "Pagado Por"¹⁸.
- ✓ Resolución N° 2.857-SHYF-96 (BO N° 78) Montos asignados y topes por comprobante.
- ✓ Resolución N° 387-SHYF-03. Deja sin efecto Resolución 231 DHYF/02 (BO N° 1.376) y modifica los valores topes a \$ 800.- para gastos menores y \$ 1.600.- para urgencias respectivamente.
- ✓ Disposición N° 152 de la Dirección General de Contaduría Procedimiento General para Cajas Chicas Comunes.

A continuación se señalan los montos correspondientes a las rendiciones presentadas por el organismo en el ejercicio bajo examen

Caja Chica N°	1	2	3	4	5	6	7	Total anual
Monto	4.612,50	4.895,96	4.208,75	4.079,79	4.126,29	4.397,06	5.000,00	31.320,35

En el Cuadro Siguiente se exponen los totales de gastos rendidos en las cajas chicas desagregados por monto e incidencia porcentual de cada inciso sobre el total:

Incisos	Importe	Porcentaje
Inciso 2 Bienes de Consumo	26.962,20	66,93%
Inciso 3 Servicios no Personales	5.234,15	16,71%
Inciso 4 Bienes de Uso	5.124,00	16,36%
Totales	31.320,35	100,00%

Viáticos

¹⁷ La Res N° 1734/GCABA/SYHF/04, en su Art.2° modifica el Art.2° la Res N° 387/SYHF/03, quedando en definitivo 11 (once) reposiciones como máximo.

¹⁸ Es el sello que se coloca en el dorso de los comprobantes de pago que luego se adjuntan a las rendiciones de Cajas Chicas, en él firma y consigna su nombre el agente que efectúa el pago de dicho comprobante.

El Centro de Gestión y Participación N° 3 tiene asignado \$ 350.- trimestrales para gastos de viáticos del personal destinado a tareas de correo interno y realización de trámites propios de la gestión del organismo. En el período bajo análisis se realizaron 4 rendiciones a través de planillas con los datos de los agentes y cantidad de viajes realizados.

Libros

Se ha compulsado que en el CGP 3 se llevan los siguientes libros:

Libro de Caja Chica N° 1 de 300 folios, rubricado bajo el N° 207 por trámite interno 37 con habilitación de la Secretaría de Descentralización de fecha 16/01/01. Se encuentran registradas 7 rendiciones de ingresos y gastos de caja chica del ejercicio bajo examen refrendado con la firma del Director General y el Jefe del Departamento Administrativo.

Libro de Viáticos N° 1 de 200 folios, rubricado bajo el N° 207 por trámite interno 37 con habilitación de la Secretaría de Descentralización de fecha 16/01/01. En el mismo se han registrado 4 rendiciones de viáticos correspondientes al ejercicio auditado firmado por Director General y el Jefe del Departamento Administrativo.

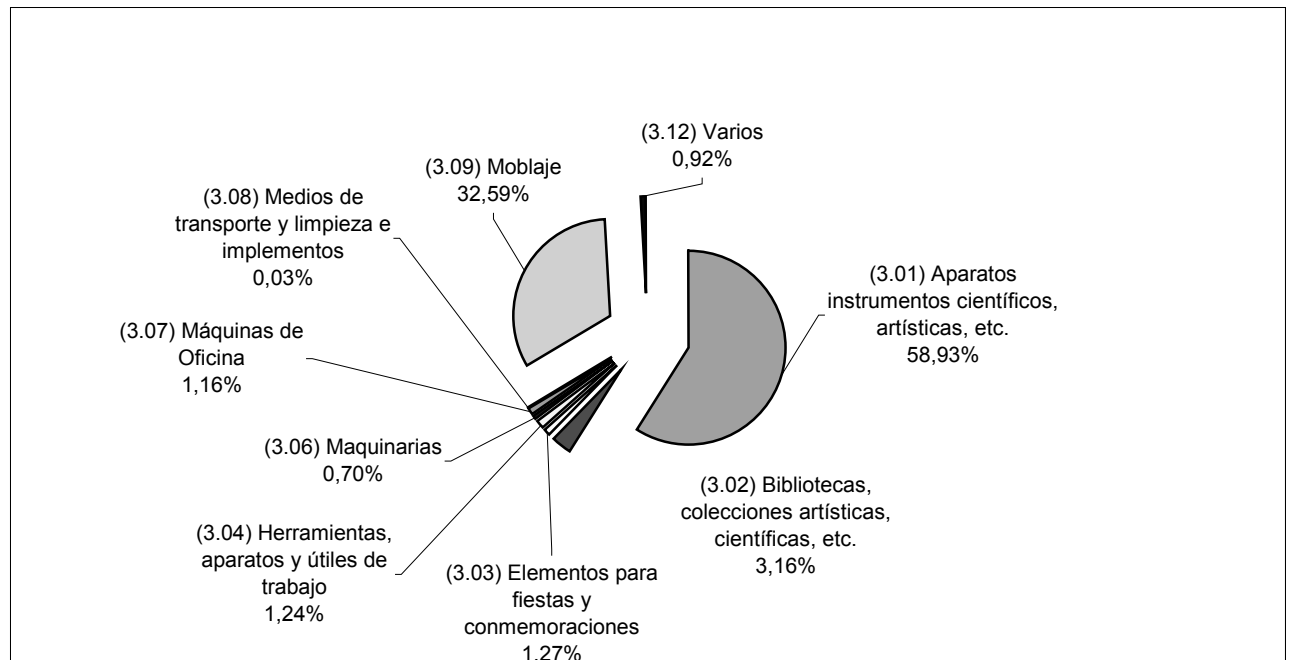
Libro Bancos N° 1 rubricado bajo el N° 204 por trámite interno 37 habilitado por la Secretaría de Descentralización, donde consta registrado el movimiento bancario de la cuenta corriente del Banco de la Ciudad de Buenos Aires realizado durante el ejercicio objeto de auditoría.

Inventario

De la documentación relevada del organismo auditado, formulario de Bienes de Dominio Privado y Bienes Muebles de Uso Permanente, el Centro de Gestión y Participación N° 3 posee un inventario de \$ 111.561,29 correspondiente al 31 de diciembre de 2004, donde se observan las altas y bajas que se han producido durante el ejercicio auditado.

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

Rubros	Saldo 1/1/04	Altas	Bajas	Saldo 31/12/04
(3.01) Aparatos instrumentos científicos, artísticas, etc.	52.924,68	12.821,00		65.745,68
(3.02) Bibliotecas, colecciones artísticas, científicas, etc.	3.524,85			3.524,85
(3.03) Elementos para fiestas y conmemoraciones	1.436,00	12,00	29,00	1.419,00
(3.04) Herramientas, aparatos y útiles de trabajo	1.235,65	152,47		1.388,12
(3.06) Maquinarias	414,95	363,00		777,95
(3.07) Máquinas de Oficina	1.294,00			1.294,00
(3.08) Medios de transporte y limpieza e implementos	30,00			30,00
(3.09) Moblaje	23.033,78	13.322,50		36.356,28
(3.12) Varios	1.025,41			1.025,41
Totales	84.919,32	26.670,97	29,00	111.561,29



Parque Automotor

El organismo tiene provisto para el desarrollo de sus tareas, un vehículo marca Renault Express 1.9D, modelo 1999, patente CTJ 364.

Se verificó si para el control de entrada y salida se utilizaban hojas de ruta diarias visadas. El suministro de combustible y las reparaciones se realizaban en la Dirección General de Material Rodante y tenía asignado 150 litros mensuales de gasoil para el año 2004.

9. METAS FÍSICAS

Las metas físicas surgen de los Programas 2049 Atención al Vecino y Programa 2087 – Participación Ciudadana, que describen lo siguiente:

Programa 2049: Presupuesto Físico

- Necesidad real o relevada: pedidos recepcionados 5.000
- Producto acabado: respuesta a los trámites 1.924

Programa 2087: Presupuesto Físico

- Necesidad real o relevada - población que demanda participación : personas 62.000
- Producto acabado: población participante 62.000

Cabe aclarar que las metas físicas presupuestadas son globales, es decir que no define cantidad de asistentes posibles abierto por tipo de actividad.

En cuanto a la ejecución de metas físicas, el organismo auditado ha proporcionado a este equipo de auditoría el Informe de Seguimiento de Gestión del 4º Trimestre del año 2004, que contiene la información acumulada de los 4 trimestres y su correspondiente total anual. En este Informe se puede ver lo elevado por la Dirección General del CGP 3 a la Secretaría de Descentralización en cuanto a cumplimiento de objetivos del Servicio Público en términos cuantitativos, como así también una breve síntesis de las principales conclusiones derivadas de la evaluación anual del Servicio Público, explicación sobre desvíos y otras consideraciones.

Este Informe suministrado por el organismo auditado no contiene la fuente documental utilizada para elaborar la información allí contenida, como tampoco menciona que registros o como se han procesado los datos estadísticos durante el año que respalden este informe final.

Con el propósito de realizar un análisis de ejecución del presupuesto físico llevado a cabo en el CGP N° 3 y sobre la base de la información cruzada proveniente del propio organismo auditado, e información del presupuesto aprobado correspondiente al año 2004, se han elaborado los siguientes tópicos para visualizar el comportamiento de los programas 2049-Atención al Vecino y 2087-Participación Ciudadana. Únicos programas que son objetos de la presente auditoría.

Programa 2049 Atención al Vecino						
Metas Físicas		Presupuestadas		s/Informes Trimestrales		% de Cumplimiento de lo planificado
Variable	Denominación	Unidad de medida	Cantidad	Unidad de medida	Cantidad	
Necesidad real o revelada	Pedidos Recepcionados	Pedido	5.000	Pedido	2.708	-45,84%
Producto acabado	Respuesta a los trámites	Respuesta	1.924	Respuesta	2.123	110,34%

En relación a los pedidos recepcionados y los presupuestados, se observa un cumplimiento del 45,84% inferior a lo planificado. Asimismo el porcentaje de respuesta a los trámites ejecutados supera en un 10,34% a la meta presupuestada.

Programa 2087 Participación Ciudadana						
Metas Físicas		Presupuestadas		s/Informes Trimestrales		% de Cumplimiento de lo planificado
Variable	Denominación	Unidad de medida	Cantidad	Cumplimiento de lo planificado Unidad de medida	Cantidad	
Necesidad real o revelada	Población que demanda	Persona	62.000	Persona	34.395	-44,52%

	participación					
Producto acabado	Población participante	Participante	62.000	Participante	22.173	-64,24%

Se observa un déficit de ejecución del 44,52% en cuanto a la cantidad de personas que demandan participación. Ello surge de la comparación de las 62.000 personas presupuestadas y las 34.395 personas que constan en el informe de gestión del CGP.

En cuanto a la población participante el porcentaje de ejecución asciende al 35,76%. Esto surge de la relación entre los 62.000 participantes presupuestados y los 22.173 que constan en el informe de gestión.

Se observa que existe una subejecución significativa en términos porcentuales en el programa 2087, que podría obedecer a un error en la estimación de las metas físicas presupuestadas.

10. DIRECCIÓN DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL PÚBLICO

Esta Dirección está integrada por dos Departamentos: Departamento Ventanilla Única y Departamento Coordinación de Servicios Descentralizados.

A través de la Dirección de Información y Atención al público; brinda a los usuarios la información que necesitan para acceder a los distintos servicios y actividades que ofrecen el Gobierno de la Ciudad, otras instituciones y organismos que actúen en la zona del C.G.P.

Además de las acciones previstas en el Decreto N° 1958/98, la Dirección propone alternativas de solución a los problemas que surgen a diario en el CGP, resuelve situaciones de conflictos con los vecinos que concurren a realizar sus reclamos, realiza un permanente monitoreo de las principales cuestiones demandadas por la población local, establece mesas semanales de difusión de servicios del CGP, en diferentes sectores barriales, confecciona y realiza encuestas de satisfacción de atención y en calidad de servicios al público concurrente.

Departamento Ventanilla de Atención Única

Misiones y Funciones:

- Manejo general de Mesa de Entradas y supervisión del sistema de reclamos.
- Supervisión de mesa de informes y orientación al público.
- Confección de cédulas de notificación de actuaciones.
- Recepción, contestación y tramitación en los casos que sea pertinentes de las demandas de los vecinos.

- Relevo local de reclamos más antiguos.
- Ingreso y respuesta telefónica a los reclamos de vecinos.
- Orientación sobre consulta de defensa al consumidor.
- Supervisar la urna para efectuar las castraciones de animales en esta sede en una realización conjunta con el programa descentralizado del Instituto Pasteur.
- Colaborar con las mesas de difusión de servicios en el servicio de puerta a puerta.
- Mantener actualizada la información del conmutador.
- Supervisar y preparar el correo general del CGP.

Acciones Reales:

- Brinda capacitación al personal del Plan de Jefas y Jefes de Hogar que son asignadas a la atención al público.
- Efectúa relevamientos personalmente en el terreno para verificar el cumplimiento de los reclamos.
- Confecciona estadísticas respecto a los reclamos.
- Confección de cédulas de notificación.

El Departamento trabaja ofreciendo servicios a través de la oferta que brindan las áreas centrales frente a la demanda recepcionada por el CGP. Pese a no estar dentro de sus misiones y funciones, efectúa relevamientos con la camioneta del CGP afín de verificar in situ la resolución de reclamos dado que las estadísticas¹⁹ del sistema CRIC no siempre reflejan en forma fehaciente esta condición; quedando los mismos en situación de ser registrados como “no resueltos”, pese a que las acciones de respuesta ya han sido implementadas.

La falta de respuesta de los organismos centrales frente a los reclamos, según documentación del CGP, se traduce en conflictos interpersonales entre los vecinos y personal de la Dirección de Información y Atención al Público, ya que los mismos ven al área de ventanilla única como los responsables del incumplimiento de los reclamos.

Departamento Control Servicios Descentralizados

Misiones y Funciones:

- Manejo y distribución del público interno del CGP. Derivándolo a cada delegación.
- Supervisar las mesas de difusión de los servicios que se prestan en el CGP N° 3.
- Recopilar y volcar a una base de datos, las estadísticas enviadas por las diferentes delegaciones que funcionan en esta sede.

¹⁹ Según entrevista con el Jefe del Departamento Ventanilla Única de fecha 06/05/05.

- Coordinar reuniones con servicios descentralizados. Resolución de conflictos internos que se presentan con el público (administración del libro de quejas).
- Encuestas de calidad de atención al público.
- Armado y confección del Boletín Informativo Externo, con los servicios brindados en el CGP para entregar a los vecinos y en las mesas de difusión.
- Coordinar el manejo del público en los operativos de eximición de pago del arancel para el trámite del D.N.I.
- Control de calidad de servicios desconcentrados.
- Distribución de espacios físicos destinados a las áreas desconcentradas.
- Propuestas de nuevos servicios que interesen al vecino del CGP.
- Optimizar la resolución de trámites en el CGP. Coordinar el manejo del público en los operativos de eximición del D.N.I.

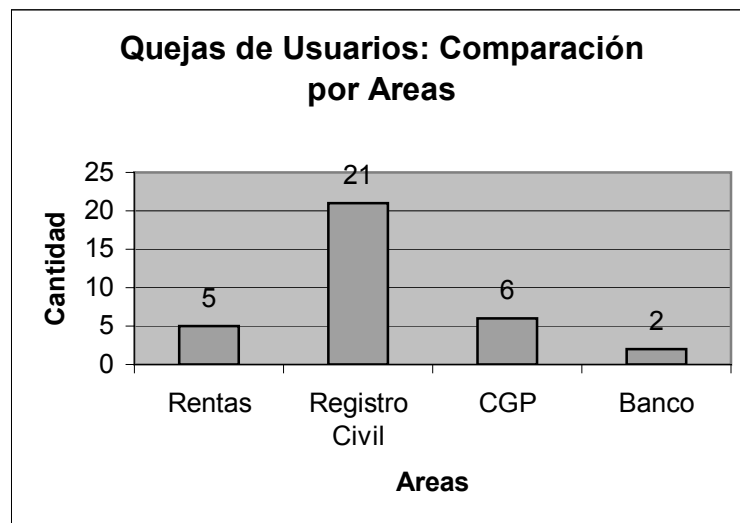
Libro de Quejas

Se encuentra a cargo de la Dirección de Información y Atención al Público, y recepciona todas las quejas que los vecinos presentan contra cualquiera de las delegaciones que funcionan en el CGP.

De la compulsa de la documentación aportada por el organismo surge que la primera exposición de la gestión auditada, fue efectuada por los usuarios en el libro de quejas el día 08 de Enero y la última corresponde al día 27 de Diciembre del año 2004.

En la gestión 2004 del CGP, se asentaron treinta y cinco exposiciones por parte de los vecinos.

Según lo informado por el área, la revisión del libro de quejas se hace el mismo día o al siguiente de la presentación por parte del vecino que asienta su domicilio y teléfono para brindarle una respuesta. La persona o delegación que motivó la exposición, presenta su descargo y luego se responde al vecino vía cédula de notificación.



Del cuadro anteriormente expuesto surgen las siguientes consideraciones:

El 60% de las quejas corresponden al área de Registro Civil, el 14,28% corresponde al área Rentas, el 5,72% corresponde al área Banco Ciudad, mientras que el 17,14% corresponde a los servicios brindados por el CGP. El 2,86% corresponde a felicitaciones por la atención recibida.

Reclamos: Tipos y Circuitos

Los reclamos están cargados en un sistema informatizado denominado “C.R.I.C.” (Centro de Reclamos e Información al Ciudadano), diseñado por el Gobierno de la Ciudad de Buenos Aires, que le permite en conjunto con los organismos responsables²⁰ y los entes satisfactores²¹, proporcionar una respuesta efectiva a los diversos reclamos planteados por los vecinos.

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 le asigna el CGP correspondiente al domicilio del vecino que reclama. Los estados de Reclamos más comunes con los que se encuentran los trámites, 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.

²⁰ Son las áreas centrales de gobierno, que por misiones y funciones tienen la responsabilidad sobre la resolución de la prestación solicitada en el reclamo.

²¹ Aquellos organismos o prestadores que se encargan de ejecutar la solución a los reclamos.

- Reiterado: Es el reclamo que habiéndose iniciado y notificado el prestador, no procede a su cumplimiento. El Notificado no es una condición para la reiteración del reclamo. La reiteración puede ser activada por el usuario mediante presentación de un nuevo reclamo.
- 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.
- Cumplido: Es el reclamo que cumplió la totalidad del circuito y fue solucionado. El organismo responsable es el que en primera instancia certifica el cumplimiento del mismo. Pero es la Secretaría de Descentralización, en la persona del Coordinador del sistema de reclamos quien valida dicho cumplimiento.

La Dirección de Información y Atención al Público es el área del CGP que recepciona todo tipo de reclamos o denuncias que exponen los contribuyentes en su ventanilla.

Es así que el reclamo comienza a transitar el circuito interno de trámites hasta su resolución. Al mismo tiempo se convierte en materia prima fundamental para todo el proceso de gestión del CGP.

Para la verificación de un estado de reclamo se utiliza el mismo sistema C.R.I.C. de esta manera la Dirección puede conocer en qué organismo se encuentra el registro o sus movimientos.

El área notifica al vecino expositor mediante Cédula de Notificación con la copia de lo actuado.

Reiteraciones por Prestación

El siguiente cuadro ilustra la cantidad de reiteraciones de reclamos efectuadas por el CGP N° 3 a las áreas centrales.

Tipo de Reclamo	Cantidad	Porcentaje
Baches	74	31,49
Hundimiento de pavimento	43	18,30
Aceras rotas por corte de raíces	19	8,09
Cordón roto y/o faltante	10	4,26
Ruidos molestos comerciales	9	3,83
Malos olores o gases tóxicos	9	3,83
Desratización	9	3,83
Estacionamiento indebido de vehículos	7	2,98
Destapación manual de sumideros en caso de anegamiento. "emergencia".	7	2,98
Corte y/o retiro de árboles y ramas en	5	2,13

eminente peligro de caída. "emergencia".		
Construcciones en peligro	5	2,13
Aceras rotas por empresas de servicios	4	1,70
Rejilla de sumidero rota y/o faltante	3	1,28
Balcones, mampostería y/o revoques en peligro de caída.	3	1,28

Le siguen en orden: sumideros y alcantarillas tapadas, retiro de pasacalles y pancartas, recolección de residuos domiciliarios, plagas, peligro de derrumbe, colocación de rampas para discapacitados, escombros y/o tierra clandestinos, demarcación horizontal de senda peatonal y animales muertos en vía pública, todos con un 0,85 % de reclamos cada uno.

Finalmente, tapa rota y/o faltante de Metrogas, semáforos apagados, recolección y barrido, recipiente de residuos completos, pérdida de agua en vía pública, limpieza de conductos pluviales, inundación y anegamiento de calzadas, despeje de luminarias, boca registro pluvial rota y/o faltante y anclaje en acera, todos con un 0,43 % de reclamos cada uno.

Reiteración por Prestador

El siguiente cuadro muestra la cantidad de reiteraciones de reclamos efectuado por el CGP N° 3 a las áreas centrales, ordenado por prestador de servicios.

PRESTADOR	Cantidad	Porcentaje
CLIBA Ingeniería Ambiental S.A. (Recolección de Residuos)	8	3,40%
Dirección Coordinación Tareas en la Vía Pública	6	2,55%
AF	7	2,98%
Dirección Gral. Control de Calidad Ambiental	30	12,77%
Dirección Gral. Guardia de Auxilio y Emergencias	22	9,36%
DGMyC	8	3,40%
Dirección General de Obras Públicas	20	8,51%
Ente Mantenimiento Urbano Integral	130	55,32%
Instituto Zoonosis Luis Pasteur	2	0,85%
MANTELECT (electricidad en la vía pública)	1	0,43%
Servicio de Limpieza	1	0,43%
Total	235	100,00%

Reiteración por Organismo Receptor

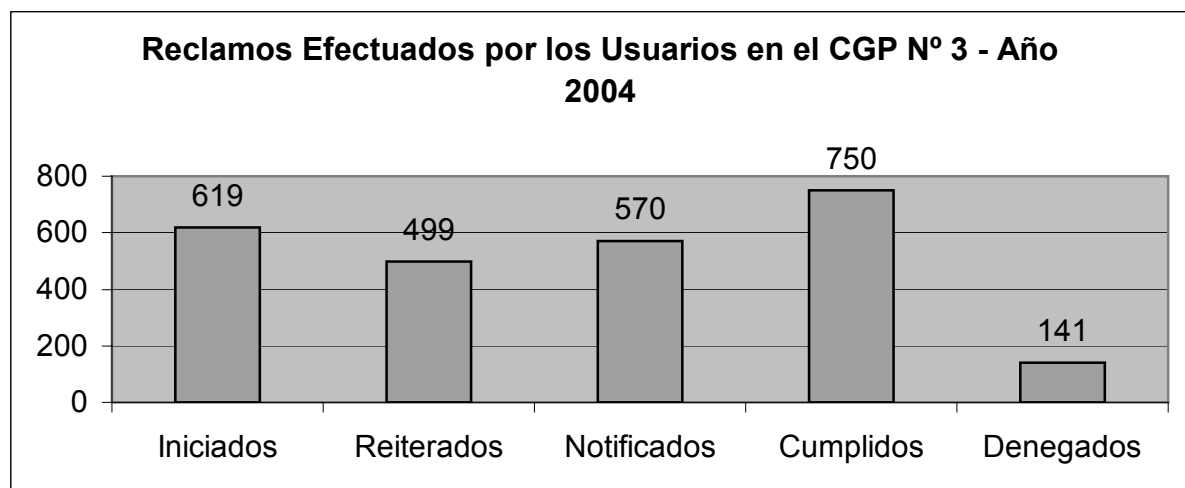
El siguiente cuadro muestra las reiteraciones de reclamos efectuados, ordenado por Organismos receptores del primer reclamo.

Receptor	Cantidad	Porcentaje
Dirección de Mant. Barrial CGP 3	1	0,43%
Secretaría Desc. y Part. Ciudadana	2	0,85%
Secretaría de Obras y Servicios Públicos	16	6,81%

Call Center	82	34,89%
Descentralización y Participación Ciudadana	1	0,43%
CGP 3	129	54,89%
CGP 4	3	1,28%
Servicio de Limpieza	1	0,43%
Total	235	100,00%

Se puede observar que un 54,89% de los vecinos realizan personalmente los reclamos sobre trámites iniciados. Una franja importante, el 34,89%, de los reclamos reiterados son efectuados utilizando el servicio de Call Center habilitado a tal efecto por el Gobierno de la Ciudad de Buenos Aires.

Sobre un Universo total de 2.579 Reclamos efectuados por los Usuarios del CGP, N° 3 en el transcurso de la gestión correspondiente al año 2004, se puede apreciar que 619 corresponden a Reclamos iniciados, 499 corresponden a Reclamos Reiterados, 570 corresponden a Reclamos Notificados, 750 corresponden a Reclamos Cumplidos y 141 corresponden a Reclamos Denegados.



Nota: Cuadro Confeccionado sobre datos suministrado por el CGP N° 3.

Se pudo comprobar que las reiteraciones en materia de reclamos alcanzan un promedio de 2,98 veces sobre un mismo reclamo. Este promedio, en cuanto a reiteraciones, se obtuvo entre valores de 1 como piso y 14 como cantidad máxima de reiteraciones efectuadas.

11. DIRECCIÓN DE DESARROLLO SOCIOCULTURAL

Está integrada por los Departamentos: “Cultura y Educación” y “Acción Social y Comunitaria”.

El objetivo prioritario de la Dirección es fomentar el desarrollo local a partir de la construcción participativa enfocada a la mejora de la calidad de vida

(incluida la del propio espacio) y la generación de acciones de fortalecimiento comunitario en todo lo referente a las políticas socioculturales sobre el territorio.

Además atiende las problemáticas de la zona, que se detectan a partir de las denuncias puntuales que realizan los vecinos, telefónica o personalmente. A partir de allí se impulsa intervenciones que consisten en el mejoramiento de la calidad de vida de aquellas personas que habitan en los conventillos, teniendo en cuenta el estado de precariedad en la que éstos se encuentran.

Para ello, los miembros del equipo técnico de la Dirección concurren con el móvil (camioneta) del CGP, o a veces sin él; para trabajar en las demandas de los vecinos.

Asimismo asesora legalmente respecto a la situación dominial de los inmuebles, acciones de saneamiento ambiental: desratizaciones, desinfecciones, se concientiza a la comunidad sobre la necesidad de respetar los horarios de recolección de residuos, se sugiere esquinas críticas a las empresas encargadas de los mismos. Dichas intervenciones puntuales, son acompañadas por material informativo/preventivo, compact disc, folletería, etc.

Al mismo tiempo organizan talleres de promoción y prevención de salud, educativos, culturales y recreativos con espacios de juegos. También realizan jornadas de limpieza, mediando por parte de la Dirección el pedido de volquetes²².

En materia de implementación de las actividades y/o programas que provienen de las distintas reparticiones del G.C.B.A, la Dirección se encarga de acercar y adaptar dichos programas al perfil poblacional de su jurisdicción. En ocasiones trabaja conjuntamente con Organizaciones No Gubernamentales, para optimizar el alcance de los objetivos e impacto que dichos programas proponen lograr.

Plan Médicos de Cabecera: A fin de garantizar el acceso a este plan de la población de escasos recursos, la Dirección de Desarrollo Socio Cultural implementó la inscripción in situ de las personas interesadas.

Adultos 2000: El área se ocupó de la coordinación del programa durante el año 2004, contando con recursos humanos provenientes de la Microempresa Social Proyecto Evelyn²³.

²² Según surge de la entrevista realizada a la Directora del Área SocioCultural.

²³ Un proyecto que tuvo su origen en el barrio de Barracas, centrado en la existencia de una convivencia multicultural y multiétnica del sector de la Ciudad. Se trata de un centro de alfabetización integral que comenzó a funcionar en el mes de Abril del año 2004 dentro de las instalaciones del CGP. Pensado para integrar a jóvenes y adultos, se orientó hacia la modalidad de taller, para facilitar la comprensión de los concurrentes que tuvieran dificultad en la lecto-escritura. Además se trabajó el tema de los Microemprendimientos, dirigidos a los más afectados por la falta de trabajo. Los educadores de este centro de alfabetización, son parte del equipo de tutores – facilitadores del programa Adultos 2000, del Gobierno de la Ciudad de Buenos Aires. El centro de alfabetización se constituye como parte de un proyecto integral que lleva adelante el CGP con el fin de llegar a todos los grupos vulnerables de su zona de actuación.

Además coordinó la administración de la inscripción, difusión del programa en ONG'S, seguimiento de los trámites administrativos inherentes a la obtención de certificados de estudio en las distintas unidades de educación formal, organización de los talleres de inscripción, coordinación de los grupos de estudio, búsqueda de recursos humanos para funcionar como facilitadores y actividades de evaluación entre los organizadores del programa.

Para el programa se recuperó un sitio no utilizado en el CGP, que se lo destinó a sala de estudios.

La Dirección les facilita al alumnado material bibliográfico que acompaña a las guías de estudio.

Según surge de la entrevista con la Directora del área, por el programa Adultos 2000 pasaron alrededor de 600 personas en el año 2004 (incluyendo beneficiarios del Plan Jefes y Jefas de Hogar Desocupados).

Proyecto Plan Sur: Proyecto de cogestión entre la Secretaría de Descentralización y el PAMI.

Originariamente el proyecto alcanzaba a los adultos mayores de 75 años afiliados al PAMI. Se procuró la incorporación al PAMI de la población que aún no estuviera afiliada, informándola de los servicios y programas existentes.

A raíz de que en el territorio que abarca el CGP, existía un alto porcentaje de población con las características mencionadas y sin cobertura social, a ella se extendieron las intervenciones.

Para el logro de los objetivos se realizaron entrevistas casa por casa para detectar necesidades sociales y sanitarias, confección de un mapeo de la zona, convocatoria y capacitación de voluntarios (pacientes del Hospital Borda), ejecución y supervisión del trabajo de campo y evaluación de los resultados.

La Dirección Socio Cultural se relaciona con Organizaciones No Gubernamentales con el fin de lograr un intercambio cultural que contribuya a la realización de eventos, festejo de aniversarios y espectáculos públicos.

Asimismo atiende las demandas barriales, tales como: personas que viven en la calle e indocumentados.

Intervienen en el asesoramiento a las ONG'S acerca de los requisitos para la inscripción en el R.O.A.C.

No se realiza entrega de cajas de alimentos.

Otros Temas vinculados no desarrollados por esta Dirección pero que contaron con colaboración de la misma.

Plan Nacional Manos a la Obra: Este plan delineado por la Secretaría de Desarrollo Social de la Nación con el propósito de promocionar las iniciativas de la economía social en las localidades y regiones de todo el país, también fue apoyado por la Dirección mediante la realización de una entrevista inicial de los interesados a los fines de tener una primera aproximación a las ideas del proyecto. Brinda orientación y asesoramiento técnico para el análisis de las ideas de proyectos y la formulación de los mismos. Efectúa la visita de campo para verificación de los datos vertidos en los formularios de los proyectos y eleva y realiza el seguimiento de los proyectos. El CGP N° 3 tuvo a su cargo la oferta del plan Manos a la Obra, dirigida a los vecinos. Se comenzó a inscribir en el mes de Septiembre del año 2004, finalizando la misma en Febrero del 2005.

Durante el tiempo transcurrido, el CGP logró elevar veintiséis proyectos de Microemprendimientos²⁴. Los mismos están aprobados, faltando solamente la instrumentación económica o puesta en marcha, ya que la misma no depende del CGP.

Proyecto Ludoteca Itinerante: Ante la necesidad visualizada por la Dirección General del CGP, en cuanto a la falta de un espacio diferente de contención para los niños, dentro del radio del CGP. Se concretó el Programa “Espacios de Juego-Ludoteca Itinerante”. La Ludoteca presta un importante servicio a las entidades y organizaciones que atienden población infantil con necesidades insatisfechas. Es un espacio que tienen los mismos para expresarse a través de mecanismos alternativos.

12. DIRECCIÓN DE DESARROLLO Y MANTENIMIENTO BARRIAL

La denominación del área funcional, según el Anexo II y III del Decreto 1958 es: “**Desarrollo y Mantenimiento Barrial**”

Programa, coordina y controla los servicios prestados por delegaciones de las unidades organizativas centrales en las siguientes materias:

- Mantenimiento Urbano y obras conexas.
- Control de trabajos en la vía pública por parte de empresas prestadoras de servicios públicos.
- Control en la recolección de residuos domiciliarios, alumbrado público y limpieza de sumideros.
- Obras públicas de pequeña escala y alcance local.

²⁴ Con la colaboración de la Dirección General de Microemprendimientos y la Dirección de Desarrollo Sociocultural.

- Registros y Certificaciones (habilitaciones de locales, actividades reguladas en la vía pública, consulta del Registro de Habilitaciones del GCBA).
- Fiscalización de obras de terceros, otorgamiento de Permisos de Obra y Registro de Planos de refacciones y Obras menores de hasta 200 m².
- Información y recepción de denuncias sobre las normas de procedimiento para el control de actividades reguladas por los Código de Edificación y de Planeamiento Urbano y Medio Ambiente²⁵.

Por lo tanto, se entiende que las competencias establecidas para esta Dirección son, en general, todos los procesos administrativos y operativos, que se corresponden con el mantenimiento del patrimonio urbano. Estos procesos guardan relación y son competencia en un alto porcentaje de las Delegaciones Centrales.

La actual Directora fue designada desde el 1ro. de mayo de 1999 mediante el Decreto 2026/GCBA/99 del 12 de octubre de 1999, afectada a la partida 2116.0050.B.203 B.20.

Descripción general de las tareas de la Dirección

Este Centro de Gestión constituyó uno de los tres centros pilotos de la Ciudad²⁶.

Esta situación motiva la concentración y diversidad de servicios, entre los que se encuentran el Asesoramiento Técnico a los ciudadanos respecto del Código de Habilitaciones y Verificaciones realizado por personal técnico de planta permanente y personal destacado en colaboración de las reparticiones centrales.

Asimismo se realizan relevamientos de vía pública y de locales, fiscalización de obras particulares, seguimiento de algunas prestaciones de la Dirección General de Espacios Verdes y seguimiento de las obras públicas que se materializan en el territorio de este Centro de Gestión y Participación, con presupuesto de las áreas centrales como las Direcciones Grales. de Obras Públicas, de Hidráulica y del Ente de Mantenimiento Urbano Integral.

Durante el desarrollo del año 2004, en este área, mediante la prestación de servicios se registró lo siguiente:

- Personas atendidas totales anuales: 1460
- Actuaciones efectuadas totales anuales: 980

De la documentación remitida a la Auditoría General de la Ciudad, por el área Dirección de Desarrollo y Mantenimiento Barrial surge que en el año 2004 se han cumplimentado las siguientes actividades:

²⁵ De acuerdo al Anexo III del Decreto 1958/98.

²⁶ Junto a los CGP Nros. 7 y 13.

1. Relevamiento en vía pública y en locales.

Que consistieron en Gestión Técnico Administrativo y Relevamiento de problemas denunciados en vía pública mediante actuaciones; problemas denunciados en actuaciones sobre locales comerciales y actividades económicas que generan efectos negativos; asesoramientos de actividades económicas teniendo en cuenta el Código de Planeamiento Urbano y el Código de Habilitaciones. Además se realizó seguimiento y gestión administrativa de la prestación del servicio de recolección de residuos.

Cabe aclarar que a partir del 13/11/01 por memorandun N°122574/DGB/2001 el Centro de Gestión y Participación N° 3 carece de inspectores en el Departamento de Inspecciones, en razón de ello en la actualidad se realizan las siguientes tareas:

- Gestión técnico-administrativo y Relevamiento de problemas denunciados en vía pública, mediante actuaciones.
- Gestión técnico-administrativo y Relevamiento de problemas denunciados en actuaciones sobre locales comerciales y actividades económicas, que generen efectos negativos.
- Asesoramiento de actividades económicas según Código de Planeamiento Urbano y Código de Habilitaciones.
- Seguimientos y gestión administrativa del servicio de prestación en recolección de residuos. Con relación a este punto se realizó un relevamiento de todas las esquinas críticas del CGP 3 confeccionando listado y mapeo con el fin de realizar un seguimiento y mejorar las mismas.

2. Fiscalización de Obras:

Que consistieron en controlar la aplicación del Código de Edificación con respecto a la ejecución de las obras en construcción dentro del radio del CGP N° 3; verificación de la conservación de obras responsabilidad de los propietarios e instalaciones en mal estado que generan molestias a los vecinos.

Asimismo se procedió a la apertura de vanos²⁷ en muros medianeros y/o divisorios. En algunos casos se dio intervención a la D.G. Guardia de Auxilio y Emergencias²⁸.

El control de las obras realizadas por terceros estuvo a cargo del verificador técnico de la Dirección Gral. de Fiscalización de Obras y Catastro, destacado en este Centro de Gestión siendo comprendidas las siguientes tareas:

²⁷ "Vanos" son aberturas de acceso sin cerramientos (puertas u otros).

²⁸ Por ejemplo en el caso donde se denunció la presencia de "escorpiones" en una vivienda.

- Contralor de la ejecución de obras de construcción con el correspondiente Permiso de Obra (S/art. 2.1.1.1. del Código de Edificación) y el cumplimiento de lo dispuesto en dicho código.
- Conservación de obras, responsabilidad del Propietario (art. 6.3.1.1. del código de edificación).
- Instalaciones en mal estado de conservación que generan molestias a vecinos (art. 4.10.4. del código de edificación).
- Aperturas de vanos en Muros Medianeros y/o divisorios (4.10.2. Código de Edificación).
- Vistas a Linderos/Problemas de convivencia (ley 13.512 intervención de la D.G. Guardia de Auxilio y Emergencias/Seguridad en obras de Construcción) y hacia terceros (s/art. 5.14. Código de Edificación).
- Ley N° 257 (mantenimiento de fachadas /seguridad, etc.).
- Ley N° 160 "Control de las instalaciones sanitarias" (B.O. 688) artículo 8.14. "de las instalaciones sanitarias".
- Atención de vecinos por consultas de los temas citados y respecto a normas vigentes de los códigos de Planeamiento Urbano y de la Edificación.

A continuación se puede observar la cuantificación bimestral y totales anuales de las prestaciones realizadas.

ACTUACIONES TRAMITADAS POR EL VERIFICADOR TÉCNICO D.G. FISCALIZACIÓN DE OBRAS Y CATASTRO
(Fuente: estadísticas CGP 3)

TEMAS	1º Bimestre	2º Bimestre	3º Bimestre	4º Bimestre	5º Bimestre	6º Bimestre	Totales
Obras sin cartel c/afectación linderos	7	1	7	7	9	2	33
Conservación de obra	3	0	2	7	3	2	17
Instalaciones que produzcan molestias	14	1	6	8	14	5	48
Vanos en medianeras	2	0	0	0	1	20	5
Vistas a linderos/Convivencias/DGGAyE	1	0	1	0	2	0	4
Ley 160	0	0	0	1	1	1	3
Ley 257	2	0	1	1	0	0	4

3. Arbolado Urbano:

Entre la prestaciones realizadas figuran: corte de raíces y ramas, retiro y reposición de árboles en la zona del CGP N° 3.

4. Relevamientos en espacio público:

Efectuados con respecto a espacios verdes mediante una planilla para poder informatizar la información. Asimismo se relevaron badenes de hormigón, baches, hundimientos y otras anomalías.

5. Identificación de demandas y gestión:

Los relevamientos realizados persiguen el objetivo de identificar demandas que no tienen reclamos ni denuncias, para que posteriormente y de acuerdo a la priorización correspondiente se desarrollen las gestiones necesarias para materializar su solución, por intervención directa del CGP o a través de las áreas centrales.

6. Intervenciones en espacio público:

Pese a que el Centro de Gestión no posee presupuesto para concretar soluciones generales ni puntuales, aún así fabricaron y colocaron bolardas²⁹.

Además participaron de mesas de difusión y diseño de folletería específica³⁰.

Otras de las actividades realizadas por la Dirección son:

- Pintura y colocación de carteles turísticos en “Caminito”.
- Corte de pasto, desramado bajo y retiro de residuos en el “Pasaje de los Rusos”.
- Limpieza en vía pública, consistente en sacar carteles de propaganda en semáforos y columnas de alumbrado, sobre las Avenidas Montes de Oca, Regimiento de Patricios, Suárez y la Calle Olavarría.
- Reparación de veredas en la calle Olavarría 695.
- Extracción de cercos de árboles en la plaza Herrera.
- Plantación de álamos en la plazoleta C. Victorica.
- Gestión del operativo de desinfectación en la Av. Caseros 612, en respuesta a una denuncia sobre la existencia de escorpiones.

7. Proyectos:

En el año 2004 se desarrollaron los siguientes proyectos:

- Jornada de arbolado con la participación de diferentes grupos de alumnos de Escuelas Municipales.
- Diseño y construcción de la remodelación de la Plazoleta Victorica.
- Elaboración de ponencia “Congreso de Gestión de la Calidad” realizado por los mismos integrantes del CGP N° 3, quienes elaboraron durante el año un plan de mejora continua.
- Proyecto Colonia Sola: se elaboró y desarrolló el proyecto de “saneamiento y rehabilitación de viviendas urbano-marginales en Buenos Aires”, con el objetivo de solucionar los servicios sanitarios individuales de la población perteneciente a esta colonia.

²⁹ Las “bolardas o bolardos” son pequeños postes que se colocan cercanos al cordón de las veredas, por lo general en las esquinas, que se utilizan como obstáculos para evitar que vehículos fuera de control se “suban” a las aceras.

³⁰ Para las campañas en la vía pública.

8. Seguimiento de las Obras Públicas:

Se efectuaron relevamientos oculares e informes descriptivos con respecto a obras menores de la Secretaría de Obras Públicas. Desde el CGP N° 3 se trata de articular la ubicación de las obras que van a ser realizadas.

Se ejecutaron además obras menores como: aceras, rampas de acceso, especialmente en el entorno de los establecimientos escolares, de salud, circuitos comerciales, turísticos y centro de interés barrial.

9.a.- Aceras

En el período de análisis se ha ejecutado un Plan de Obra Menor dentro del segundo semestre del año.

Dentro de este segundo semestre se preparó la priorización³¹ para el Plan de Obra Mayor, el cual había sido programado para finales del segundo semestre del 2004 y postergado para el primer semestre de 2005.

9.b.- Rampas

En el año 2004 se han realizado dos obras de rampas, ejecutadas y programadas en el segundo semestre.

A diferencia de las aceras, que es una tarea puntual, para la que se establece una priorización para aquellas donde se han realizado cortes de raíces o alguna prestadora de servicios ha dejado inconvenientes; el esquema proyectado para las rampas es el de realizar circuitos en torno de los establecimientos primarios, secundarios, universitarios, centros de salud, circuitos comerciales, turísticos y de interés barrial.

Por lo cual la modalidad de planificación y priorización se realiza a través de la evaluación de las rampas existentes, las programadas, las requeridas por reclamos y otras solicitudes, así conformar el conjunto de demanda, pudiendo visualizar el requerimiento, la existencia para poder planificar, orientar los planes de licitación y completar los circuitos necesarios favoreciendo su interconexión, como así también satisfacer las demandas puntuales.

Personal: Se describe a continuación las tareas reales que realiza el personal no jerárquico que se identificó en el organigrama y que reflejan la capacidad organizacional real.

- **Administrativo:** sus tareas son de apoyo administrativo de la Dirección, otorga número de reclamo, atención telefónica y personal sobre el estado de gestión (derivaciones del conmutador), ingreso y egreso de las

³¹ Se "priorizan" determinadas obras que por sus características se consideran deben ser efectuadas en primer lugar.

actuaciones, archivo de los informes y transcripción en procesador de textos de los informes elaborados por el Departamento de Inspecciones.

También elabora, en algunas actuaciones, remisiones a otras reparticiones y realiza seguimiento de actuaciones.

- **Verificador técnico DGFOyC:** de acuerdo a la Normativa de Gestión realiza tareas de control y verificación de denuncias iniciadas por problemas constructivos en inmuebles con destino residencial, como así también a obras sin cartel reglamentario. En varias oportunidades y a pedido de esta Dirección se le solicitó que realizara tareas de relevamiento y de elaboración de presupuesto de pequeñas obras que el CGP3 impulsaba. Dirección General de Fiscalización de Obras y Catastro: consultas sobre gestiones realizadas ante la DGFOC, sobre Códigos de Planeamiento Urbano y de Edificación, denuncias por contravenciones a las normativas vigentes, inicio de trámites vinculados con la Ley 257. Este servicio se brinda *Martes y Jueves de 9.00 a 16.00 hs.*

13. DEPARTAMENTO ADMINISTRACIÓN GENERAL
--

El Departamento de Administración General tiene a su cargo las siguientes funciones: Asesoramiento a la Dirección General para la elaboración del anteproyecto del presupuesto y la determinación de las metas físicas. Ejecución de manera conjunta con la Dirección General de los fondos asignados para caja chica y viáticos, como así también la registración contable y rendición de dichos fondos. Todo lo relativo a los recursos humanos que cuenta el organismo.

Coordina las acciones inherentes al mantenimiento edilicio y limpieza del CGP.

Para la elaboración del informe trimestral de gestión correspondiente al CGP, el Departamento unifica la información que recibe de la áreas internas del organismo.

Con fecha 05 de enero de 2005, el organismo elevó a Coordinación General de la Oficina de Gestión Sectorial el Informe sobre seguimiento de Gestión del 4º Trimestre año 2004. En el mismo anexa planillas de carga de información de ejecución geográfica, priorización de problemas, evaluación del proceso y resultados de implementación del servicio público de los programas 2049 y 2087.

Además el Departamento elabora el Inventario de Dominio Privado e Informe de altas y bajas patrimoniales.

Personal

Este equipo de auditoría, con el fin de analizar el circuito de control de presentismo de personal efectuó in situ el relevamiento de documentación

obran en el organismo. El procedimiento consistió en el cruce de las planillas diarias de ingreso y egreso del personal, que sirve de base para la elevación del parte diario e informe mensual de personal del CGP, a la Secretaría de Descentralización.

Archivados junto con las planillas de firmas diarias constan los comprobantes de cambios compensatorios de horarios y Permisos de entrada y salida. Estas compensaciones son autorizadas por el Director de Área y refrendadas por el Director General. Su mínimo diario computable es de media hora y una vez acumuladas se presentan para su aprobación con 48 hs. de anticipación. En términos generales se compensan hasta dos días por mes.

Al respecto se verificó que el Departamento Administración de Personal posee planillas individuales de control de presentismo para el personal de planta permanente, planta de gabinete y para el personal que trabaja bajo la modalidad de contrato de locación.

Asimismo se pudo constatar que el personal del CGP desarrolla sus labor diaria dentro de un rango de diez horarios diferentes.

Distribución Horaria del Personal

A continuación se muestra el porcentaje de presencia del personal en cada rango horario.

Horario	% del personal presente en el CGP
07,30 a 08,00 hs.	23,81%
08,00 a 08,30 hs.	47,62%
08,30 a 09,00 hs.	52,38%
09,00 a 09,30 hs.	61,90%
09,30 a 10,00 hs.	71,43%
10,00 a 10,30 hs.	95,24%
10,30 a 11,30 hs.	100,00%
11,30 a 12,30 hs.	100,00%
12,30 a 13,30 hs.	100,00%
13,30 a 14,30 hs.	100,00%
14,30 a 15,00 hs.	95,24%
15,00 a 15,30 hs.	80,95%
15,30 a 16,00 hs.	61,90%
16,30 a 17,00 hs.	25,87%
17,00 a 18,00 hs.	9,52 %
18,00 a 19,00 hs.	4,76%

Relevamiento legajos personal.

Los legajos pertenecientes al personal del CGP N° 3 se encuentran custodiados en el Departamento de Administración General, en armario bajo llave.

El equipo de auditoría efectuó un relevamiento de veintiún legajos del personal de planta permanente, que representa el 95,45 % del total de legajos.

Además se relevó el único legajo existente de personal de planta de gabinete³².

14. ANÁLISIS DE GESTIÓN

En base a la información emanada del propio organismo auditado, con relación a los programas 2049-Atención al Vecino y 2087-Participación Ciudadana, se han elaborado los siguientes cuadros:

Programa 2049

Variable	Dimensión	Indicador	Porcentual de Cumplimiento
Atención al vecino	Resolución de Reclamos	✓ Número de Reclamos recibidos/ Nro. de Reclamos Resueltos.	78,40 %

De donde se visualiza que en materia de eficacia³³ en la gestión auditada con respecto al programa analizado, el porcentaje de respuesta a los pedidos recepcionados asciende a un 78,40 %. Esto surge de la relación existente entre 2.123 respuestas emitidas por el organismo, a los 2.708 pedidos recibidos por el mismo, proveniente de los vecinos.

Programa 2087

Variable	Dimensión	Indicador	Porcentual de Cumplimiento
Participación Ciudadana	Satisfacción de la demanda de participación	✓ Δ Nro. de personas que demanda participación/Nro. de personas participantes.	64,46%

Se puede ver que en cuanto a grado de cumplimiento del programa 2087, en términos de eficacia alcanza a un 64,46%, representativo de la relación existente entre las 22.173 personas participantes en alguna actividad desarrollada en el ámbito del CGP 3 y las 34.395 personas demandantes de participación en el mismo.

Sistema Organizacional

³² Se observó falta de fotocopias de estudios en el 19,05 % de las mismas, Un 33,34 % carecen de fotografías en las fichas, en un caso no tiene la copia del D.N.I. del agente, el ítem "designaciones" en un 21,57% no está completo, en la totalidad de los legajos faltan las firmas del responsable de personal y D.G.P.

³³ Eficacia: Corresponde al logro de las metas previstas en planes, programas, proyectos, operaciones y actividades, así como la adecuación de los mismos a los objetivos del organismo auditado.

Variable	Dimensión	Indicador
Estructura Formal	Aplicación de la Estructura Formal	Δ Estructura Formal/Estructura Real.
Ambiente de Control	Aplicación de estándares reflejados en normas	✓ Actividades Normadas/Actividades Realizadas. ✓ Procesos Establecidos/Procesos Ejecutados.

El Centro de Gestión y Participación N° 3 desarrolla sus tareas de atención a los contribuyentes mediante una estructura formal de acuerdo a normativa.

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 utilizadas como materia prima fundamental para la elaboración de estadísticas de las áreas del organismo.

Obras de Mantenimiento Barrial

Variable	Dimensión	Indicadores
Obras de Mantenimiento Barrial.	Reparación de Aceras a través de Plan de Obra Menor.	✓ Nro. de Aceras planificadas/Nro. de Aceras realizadas.

Durante el año 2004 se priorizaron la realización de 58 casos de realización/reparación de veredas mediante un Plan de Obra Menor que se realizó durante el segundo semestre.

Los resultados se sintetizan a continuación, se señalan por caso y cantidad de metros cuadrados efectuados porque este último indicador puede tener ciertas variaciones, ya que por razones de arquitectura o ingenieriles deban construirse más o menos metros a los planificados y así lograr que la obra se concluya satisfactoriamente.

Cantidad de:	Planificados	Ejecutados	Δ Planificado/Ejecutado
Casos	58	48	82,76%
Metros cuadrados de Acera	1.589,588	1.401,490	88,17%

Dentro del segundo semestre se preparó la priorización para el Plan de Obra mayor, el cual había sido programado para finales del segundo semestre del 2004 y postergado para el primer semestre de 2005³⁴.

Este plan contemplaba las siguientes obras:

Cantidad de:	Planificados
Casos	108
Metros cuadrados de Acera	2.777,976

De haberse puesto en marcha este segundo plan de trabajo para Obras Mayor durante el año 2004, hubiese implicado un incremento, del orden del 186,21% en cuanto a casos atendidos y del 174,76% en cuanto a metros cuadrados construidos

Este CGP ha establecido un criterio uniforme para determinar la “priorización” de obras, esto es instaurar un parámetro que permita diseñar de la forma más objetiva posible, cuál es el orden de realización temporal de las obras.³⁵

Este criterio se sintetiza en el siguiente cuadro que establece porcentajes de causas por las cuáles cada obra es incluida como prioritaria en cada plan.

Priorización para Reparación de Aceras/Criterio de Inclusión	Porcentaje
Estado: grado de riesgo	40,00%
Frecuencia de circulación	25,00%
Grado de antigüedad del reclamo	25,00%
Uso del frentista	5,00%
Grado de complejidad	2,50%
Insistencia en el reclamo	2,50%

Posteriormente se verificaron los registros de respaldo de aplicación de este criterio.

Recursos Humanos

³⁴ A fines de junio del 2005 se estaba completando.

³⁵ “Cuál se va a hacer antes, cuál después y el porqué de esta selección”.

El Centro de Gestión y Participación N° 3 estuvo integrado por Un Director General, una planta permanente de veintidós (22) agentes (incluido un verificador de la D.G.F.O.C). Un (1) planta de gabinete, dos (2) pasantes, tres (3) agentes bajo la modalidad de contratos de locación.

Cuadro N° 1

SITUACIÓN DE REVISTA	CANTIDAD DE AGENTES
Director General	1
Planta Permanente	22
Contratados Año 2004	3
Planta de Gabinete	1
Pasantes Año 2004	2
Total Agentes	29

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

1. Cinco (5) beneficiarios por el Proyecto 231 para tareas de relevamiento zonal (encuestas) y mantenimiento menor (limpieza)
2. Diez (10) beneficiarios por el Proyecto 609: Es un Proyecto a Nivel Dirección para tareas de mantenimiento del espacio público.
3. Quince (15) beneficiarios por el Proyecto 815 o Fortalecimiento de soporte institucional, que comprende tareas de atención al público y administrativas.
4. Diez (10) beneficiarios por el Proyecto 816 o Auxiliar de mantenimiento menor de cada CGP, que comprende tareas generales y relevamiento de datos o administración en el área de mantenimiento barrial.
5. Tres (3) beneficiarios por el Proyecto 817 o agentes de promoción y apoyo sociocultural en los CGP³⁶.

Cuadro N° 2

NIVEL ORGANIZACIONAL	SITUACIÓN DE REVISTA					
	Personal político	Planta Permanente	Planta de gabinete	Contratados Año 2004	Pasantes Año 2004	Totales
Dirección General	1		1			2
Dirección Mantenimiento Barrial		7		1	1	9
Dirección Información y		5		1	1	7

³⁶ Según documentación aportada por el Departamento Administración General del Ente auditado.

Atención al público						
Dirección Sociocultural		5				5
Departamento Administración General		5		1		6
TOTAL	1	22	1	3	2	29

Nota: En base a información proporcionada por el Organismo auditado.

Capacitación del Personal

Variable	Dimensión	Índices
Capacitación de Personal	Planes Capacitación	Δ Capacitación Planificada/Capacitación Brindada.

El Centro de Gestión y Participación no realizó un plan de capacitación con lo cual no fue posible efectuar la medición de éstos índices. Como mecanismo alternativo se verificó si existieron otras vías de capacitación formal y si se participaron de cursos organizados por las Áreas Centrales y/o por iniciativas individuales de los agentes.

Cuestionario al Personal.

A los efectos de ponderar el clima organizacional y su posible impacto en la gestión anual del Centro de Gestión y Participación N° 3, se realizó un cuestionario al personal que abarcó una muestra del 50,00%, (incluyendo a 2 pasantes y 2 contratados, incorporados en el año 2004), la muestra incluyó a un beneficiario del Plan Jefas y Jefes de Hogar que se desempeña en el área de Mantenimiento Barrial.

Los resultados más relevantes fueron los siguientes:

Capacitación	✓ Del total de la muestra del Centro de Gestión y Participación N° 3 un 71,43% realizó capacitación en el año 2004 y la misma fue afín al puesto que ocupa. ✓ En lo que respecta al personal que realizó capacitación en el año 2004, la misma respondió a inquietudes propias del personal.
Ambiente Laboral	✓ El 64,29% del personal entrevistado considera que el espacio físico donde trabaja no es adecuado. ✓ El 85,71% de la muestra poblacional del Centro de Gestión y Participación N° 3, debe compartir escritorio, mueble o computadoras.
Comunicación Interna	✓ El 71,43% de la muestra señaló que la comunicación interna en el CGP es buena, no contesta el 14,29%, mientras que el 7,14% se inclinó por la opción "excelente"; el 7,14% que es mala. ✓ Asimismo el 92,86% de la muestra consideró "bueno" el clima laboral en el CGP, mientras que el 7,14% se inclinó por la opción "excelente". ✓ El 21,43% del personal aseveró que, aunque informalmente, evalúan su desempeño. El 78,57% no se consideró evaluada.
Equipos informáticos	✓ El 85,71% de los entrevistados consideró insuficiente el parque informático.

Seguridad Industrial y Medicina del Trabajo	✓ El 78,57% manifiesta que no sabe manipular equipos contra incendio. ✓ El 42,86% de la muestra auditada manifestó no conocer su rol ante situaciones de emergencia. ✓ El 71,43% expresó que nunca tuvo capacitación sobre seguridad en el trabajo.
Manuales de Procedimientos	✓ Un 35,71% del personal afirmó que no hay manuales de procedimientos en el organismo.

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.

Resultados de las encuestas de satisfacción

Se llevó a cabo el trabajo de campo entre el 17/03/05 y el 11/07/05 y consistió hacer responder a 300 personas un cuestionario que constaba de 8 ítems.³⁷

Estas personas representaban a una muestra de usuarios de los servicios del CGP Nro. 3. que se acercaban personalmente a las instalaciones del mismo.

Dicho instrumento estaba diseñado en base a 6 preguntas cerradas y dos abiertas (una de las cuales derivaba de responder afirmativamente una de las preguntas cerradas).

Las preguntas cerradas son aquellas cuyas respuestas se obtienen de un menú de opciones predeterminado.

La muestra de 300 casos tenía una distribución por género de los encuestados de 47,67% masculinos y 52,33% femeninos.

Del total de la muestra: 40% concurrían por primera vez al CGP, el 11% lo hacía por segunda vez y el 49% restante concurre asiduamente.

El 29,67% venía a realizar algún trámite o reclamo, mientras que el restante 70,33% concurría para realizar otro tipo de actividad.

Ante la consulta que actividad o trámite venía a realizar respondieron:

- 61,00% concurría a efectuar algún reclamo o denuncia.
- 27,33% lo hacía para inscribirse, averiguar o participar de cursos.
- 3,33% buscaba información sobre trámites varios
- 3,00% solicitaba Asesoría Legal e igual porcentaje se dirigía al Servicio Social Zonal.
- El 1,33% requería información sobre microemprendimientos.

³⁷ En el Anexo VI – Encuestas de Satisfacción pueden visualizarse los resultados netos de donde se obtuvieron estos porcentajes.

- 0,67% Asesoría del Área de Defensa al Consumidor
- y finalmente otro 0,33% no respondió a la encuesta.

Los medios por los cuales tomaron conocimiento de la posibilidad de efectuar reclamos, actividades o utilizar los servicios del CGP fueron los siguientes:

- 42,33% Me lo dijo un vecino/conocido/familiar.
- 12,00% me lo informaron en otro área del GCBA.
- 19,67% Es del barrio y/o Pasaba por el lugar y entró a preguntar.
- 9,33% no sabe/no responde.
- 5,67% por afiches y folletos.
- 5,33% por medios de comunicación masivos.
- 2,67% por otros medios³⁸.
- 1,67% por mecanismos propios del CGP
- 1,67% a través de Internet.

Un 52,33% conocía otros servicios que brindaba el CGP, además del cual porque el que había concurrido específicamente. Un 47,33% desconocía de otros servicios y solamente el 0,33% no contestó esta pregunta.

Los servicios recordados espontáneamente en primer lugar por estas personas fueron:

- Rentas el 42,11%
- Registro Civil 40,79%
- Servicio Social 9,87%
- Asesoría Legal y Cursos con un 1,97% cada uno.
- Reclamos y Denuncias, como información sobre trámites diversos el 1,32% cada uno.
- "Microemprendimientos" con el 0,67%.
- Y finalmente hubo 3,27% dividido en otros servicios con porcentajes menores de mención.

Ante la pregunta ¿cómo evaluaría la atención recibida en este CGP? Los resultados fueron los siguientes:

- 62,33% la consideraron "Buena".
- 33,00% "Muy Buena".
- 2,67% "Regular"
- 1,33% No contestó esta opción.
- y un 0,67% como "Mala"

Debe destacarse que entre las opciones Buena y Muy Buena se agrupó el 95,33% de las opciones y que el porcentaje de "No contesta" es superior a la valoración "Mala"³⁹.

³⁸ 1% por Asoc. Vecinales, 0,67% por la Comisaría, 0,33% por Tribunales y 0,33% por Cliba.

Resultados encuestas a ONGs dentro de la jurisdicción del CGP

Para realizar las encuestas a las 164 ONGs. inscriptas en el CGP3 se determinó el siguiente procedimiento:

- Se aplicaría un cuestionario tipo a todas ellas.
- Se efectuaría en forma telefónica.
- Se realizaría un muestreo sobre el total del universo.⁴⁰

La misma se basó en cuatro preguntas:

- 1) ¿Tiene relación con el CGP?
- 2) ¿Qué le pareció la propuesta realizada por el CGP a la organización a la que Ud. pertenece?
- 3) El CGP cumplió con su parte de lo acordado con su Institución?
Opciones de Respuesta: a) Completamente b) Bastante c) Algo d) Nada e) No Sabe f) No Responde.
- 4) ¿Quiere agregar algún comentario u observación sobre el funcionamiento del CGP?

Desarrollo de la encuesta

Los llamados telefónicos se realizaron los días 22, 23, 27, 28 y 29 de junio de 2005, en el horario de 11:00 hs a 13:30 hs y de 14:30 hs a 16:00 hs, luego de 18:30 hs 19:30 hs.

Cabe destacar que los llamados en los que no se obtuvo respuesta de alguna organización que conforma el listado proporcionado, se realizó el intento en dos oportunidades más en diferentes horarios.

Los resultados se sintetizan en la siguiente tabla:

1. Sobre un total de 164 (ciento sesenta y cuatro) ONG's, que es el universo total de ONGs. Registradas por el CGP N° 3, se trabajó con una muestra de 57 (cincuenta y siete). Lo que representa un 34,76% del total.

De la muestra^{41[1]}:

³⁹ Debe mencionarse que un número significativo de encuestas se realizó a personas que habían sido atendidas por la Dirección de Información y Atención al Público, lo que no resta mérito a las otras áreas del CGP 3, pero sí realza la labor de la mencionada.

⁴⁰ Se obtuvo una muestra representativa en forma probabilística, se ordenó la nómina de ONGs. alfabéticamente y con un listado de números aleatorios se seleccionó a aquellas que luego fueron encuestadas.

1) ¿Tiene relación con el CGP?

- ❑ Sí . Contestó el 66,68% de la muestra
 - Un 29,82% de los consultados consideraron que con la actual gestión ha mejorado la relación entre el CGPNº3 y las ONGs.
 - Un 14,05% respondió que hay relación, pero no podían dar mayores detalles dado que eran colaboradores.
 - Un 12,28% de las organizaciones consultadas dicen que ofrecen sus sedes al CGPNº3 para cursos y talleres.
 - Un 10,53% Afirma que, junto al área social y cultural programan cursos con salida laboral y de apoyo escolar.
- ❑ No contestó el 33,32% de la muestra.
 - En un 12,28% los teléfonos correspondían a domicilios particulares.
 - En un 5,26% no contestan el teléfono.
 - En un 5,26% de las ONGs que se llamaron, el número registrado no correspondía a un abonado en servicio.
 - Un 8,77% recibió el llamado a través del contestador automático, en más de una oportunidad, y no respondieron.
 - En un 1,75% la persona responsable se encontraba enferma y no había otra persona autorizada a dar información.

2) ¿Qué le pareció la propuesta realizada por el CGP N°3 a la organización a la que usted pertenece.?

- Positiva, le pareció al 43,87% de los consultados.
- El 12,28% estima que más que propuestas, son planes de acción acordados.
- Al 10,53% le parece viable dado que en sus sedes se dictan cursos y talleres.

3) ¿El CGP cumplió con su parte de lo acordado con su Institución?

- Completamente. El 29,82%.
- Bastante. El 22,81%.

- Algo. El 14,05%.
- 4) ¿Quiere agregar algún comentario u observación sobre el funcionamiento del CGP?
- ✓ El 52% de los encuestados dicen que la relación con el CGP N°3 mejoró notablemente con la nueva gestión.
- ✓ EL 14,68% considera que la relación es buena

FODA CGP Nro. 3⁴²

FORTALEZAS:

- EL CGP acerca geográficamente la gestión gubernamental al vecino generando un vínculo y relaciones con un trato directo con los ciudadanos y su problemática en el marco de sus límites territoriales.
- La realización de reuniones permanentes con autoridades de otros CGP, en el marco de la Secretaría de Descentralización permite compartir experiencias, soluciones exitosas y coordinar estrategias y actividades.
- La instalación periódica de mesas de difusión contribuye con el acercamiento al vecino y con dar a conocer las actividades que realiza y servicios que presta el CGP.
- El conocimiento de las actividades de las ONGs locales contribuye a convertir al CGP en un nexo entre éstas y la ciudadanía.

OPORTUNIDADES:

- EL CGP tiene la posibilidad de convertirse en un “captador” natural de las necesidades barriales, más allá de las que le impone la actual normativa, recolectando no sólo su naturaleza sino también el orden de prioridad establecido por los vecinos.
- El CGP puede ser un órgano de difusión y foro de discusión de las cuestiones referidas a la Seguridad Pública, orientando y realizando acciones de capacitación con los vecinos.
- Siendo la expresión local de la acción estatal, EL CGP puede ser un instrumento para recrear redes de contención social y liderar acciones que contribuyan a fortalecer una cultura de la solidaridad barrial.

⁴² Ver Anexo III ¿Qué es el FODA?

- Debe contribuir al fortalecimiento de las expresiones culturales locales, brindando capacitación, información o infraestructura a las organizaciones o vecinos interesados en desarrollar esta temática.
- La concreción plena del proceso de descentralización, si bien significa mayores responsabilidades para el CGP, incluye también una mayor disponibilidad de recursos y autonomía de acción que contribuirá a agilizar la gestión y fortalecer al CGP como unidad de acción estatal local.

DEBILIDADES:

- Los servicios desconcentrados (Rentas, Registro Civil, etc.) ocupan un importante porcentaje del edificio, situación que limita la posibilidad de la realización de otras actividades propias del CGP.
- La aglomeración que provoca la gran cantidad de personas que realizan trámites de los servicios desconcentrados, se convierten en una “señal desalentadora” para que el vecino se acerque en la búsqueda de los servicios y actividades propios del CGP.
- En la medida que el CGP 3 y todos los demás CGP, no tengan elegido su delegado comunal, se pierde uno de los cursos de acción que posibilitarían mejorar la representación de los intereses de los vecinos.
- Las actividades del CGP tienen superposición con las actividades de varias de las Áreas Centrales como la Dirección General de Obras Públicas y de Espacios Verdes y la Dirección Gral. de Higiene Urbana Alumbrado Público y de Hidráulica entre otras en lo referente a la identificación y priorización de las necesidades barriales y de los reclamos realizados por los vecinos.

De Infraestructura

- En las instalaciones eléctricas se pudieron observar: gran cantidad de cables expuestos, tanto en el cielorraso como en las instalaciones de las computadoras las que están conectadas a “tomas en zapatillas” y con las conexiones de la PC expuestas al público.
- El sótano no es utilizable por la acción del agua subterránea que inunda el piso y mantiene humedad en las paredes. El equipo de bombeo instalado en el Subsuelo es insuficiente para mantener bajo el nivel de la napa freática.
- La puerta de acceso como salida única es insuficiente, por sus medidas y disposición, en caso de pánico es el único lugar de escape ya que no hay salida de emergencia.

- En los baños falta la cantidad de artefactos sanitarios de acuerdo a lo establecido por el Código de Edificación y elementos de baño como: papel higiénico jabón y toallas de papel.
- Los ambientes principales no tienen luz natural y al no haber luz de emergencia en caso pánico el escape puede ser muy difícil (debieran iluminar al espacio urbano).
- No hay personal de mantenimiento que solucione problemas en la construcción y en las instalaciones.
- Se han observado en varios sectores cielorrasos rotos.

AMENAZAS:

- Que ante la falta de una respuesta eficiente en tiempo y forma, el CGP caiga en un proceso de desprestigio que lo lleve a dejar de ser un referente local de la acción estatal del gobierno central.
- Que el accionar del CGP se limite al mero trámite de receptar las demandas sin posibilidad de dar respuesta a las mismas ni de incidir en las Áreas Centrales para que estas se efectivicen.
- Que el proceso de descentralización se suspenda en razón del resultado dispar de las gestiones de los CGP.
- Que la implementación del sistema de comunas, genere superposiciones o nuevas distribuciones geográficas y funcionales que no contemplen el actual esquema de los CGP.

15. OBSERVACIONES

A LA SECRETARÍA DE DESCENTRALIZACIÓN

1. Se puede observar que los programas 2049 y 2087⁴³ están asignados al CGP 3, pero la ejecución presupuestaria de los mismos está realmente a cargo de la Secretaría de Descentralización, quedando sólo a cargo del organismo el manejo de las cajas chicas y los viáticos.
2. Las prestaciones y servicios no están descentralizados⁴⁴, funcionan en el ámbito del CGP como delegaciones de las Áreas Centrales⁴⁵, y dependen funcional y administrativamente de ellas.
3. La coordinación con estas delegaciones es restringida⁴⁶. La Dirección del CGP está limitada a las cuestiones relativas al espacio físico y horario de Atención al Público. Tal circunstancia dificulta el cumplimiento adecuado de lo dispuesto en la Resolución 2-SSD-97, art. 1° (B.O. 24-2-97)⁴⁷ y otras normas que asignan responsabilidad a las distintas áreas que conforman la estructura del CGP⁴⁸.
4. El CGP en la gestión auditada no contó con Delegado Comunal.
5. 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 del CGP por falta de comunicación entre las Delegaciones y el Área Central.
6. La Dirección General de Obras Públicas no ha organizado en el CGP las ocho cuadrillas de Trabajo de Bacheo, que deben afectarse cada dos CGP, incumpliendo del Acuerdo de Gestión entre la Secretaría de Obras y Servicios

⁴³ Si tomamos el porcentaje de devengamiento sobre el crédito vigente, el Programa 2049 muestra una subejecución del 23,51% y el Programa 207 igual a 38,93%.

⁴⁴ 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".

⁴⁵ 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.

⁴⁶ Tales como Rentas, Infracciones.

⁴⁷ 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.

⁴⁸ Decreto 1958-GCBA-98 .

Públicos y Tránsito y Transporte aprobado por Resolución 192-SOySPyTyT-SSD-1999⁴⁹.

7. El CGP no puede proponer ni programar los trabajos de mantenimiento urbano en base a las denuncias que reciben, tal y como lo estableciera el Acuerdo de Gestión entre la Subsecretaría General y Subsecretaría de Descentralización acerca de la Resolución N° 92-SSG-SSD-1999, B.M 21-07-99⁵⁰.
8. El CGP no es convocado para participar en la clasificación, el control, la certificación y recepción de los trabajos contratados, en incumplimiento de los artículos 1ro. y 2do. 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)⁵¹.
9. No se ejerce el poder de policía en el ámbito del CGP (Art. 10°), pese a habersele otorgado facultades para ello al Director de Desarrollo y Mantenimiento Barrial de cada CGP.⁵²
10. No se ejercen las funciones y competencias, aprobadas por el art. 11°⁵³ (Anexo I, art. 1°, 2°, 3° y 4°)⁵⁴, ya que solo se acciona sobre la base de las denuncias recibidas por Mesa de Entradas del CGP.

⁴⁹ 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"

⁵⁰ 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°).

⁵¹ 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.

⁵² El Decreto 1015 – GCBA – 2000 fue derogado por el Decreto 2116 – GCBA –2003 de fecha 10 de noviembre de 2003.

⁵³ Decreto 1015-GCBA-00 Art. 11°: "Apruébense las funciones, competencias, y procedimientos que como Anexo I forman parte integrante del presente". derogado por el decreto 2116 – GCBA – 2003 de fecha 10 de noviembre de 2003.

⁵⁴ Decreto 1015.Anexo I Art. 1°: "Las Direcciones Generales de Verificaciones y Habilitaciones, de Control de Calidad Ambiental y de Fiscalización de Obras y Catastro en lo que respecta a las actuaciones administrativas alcanzadas por esta norma deberán: ... 1.6. Clausuras: Ratificarán –o en su caso elevarán para su ratificación por la autoridad competente- las clausuras preventivas inmediatas que efectúen los inspectores del CGP, ... como así también dictarán los actos administrativos que las sustenten. Todo ello sin perjuicio de realizar las clausuras que

11. No existió en el organismo una planificación de capacitación que haya contemplado al personal en el 2004. La capacitación adquirida por el mismo, fue sustentada en inquietudes propias.

METAS FÍSICAS

12. Los informes de gestión elaborados por el organismo mencionan, en el programa 2049 de Atención al Vecino, respuestas globales a los reclamos que no incluyen datos sobre la resolución de los mismos ni el tiempo insumido ellas⁵⁵. En cuanto al programa 2087 Participación Ciudadana no se especifican tipos de talleres y demandas de cada uno los mismos.

DIRECCIÓN GENERAL

13. El Centro de Gestión y Participación N° 3, carece de Manuales de Misiones y Funciones, como así también de Manuales de Procedimientos.
14. El personal de conducción se encuentra nombrado mediante instrumentos Jurídicos de dispar origen y jerarquía.
15. La coordinación con las delegaciones es restringida⁵⁶, está limitada a las cuestiones relativas al espacio físico y horario de Atención al Público. Tal circunstancia dificulta el cumplimiento adecuado de lo dispuesto en la Resolución 2-SSD-97, art. 1° (B.O. 24-2-97)⁵⁷ y otras normas que asignan responsabilidad a las distintas áreas que conforman la estructura del CGP⁵⁸.

correspondan en el marco de las acciones sistematizadas de control preventivo”, Art. 2° El Director General del CGP tendrá a su cargo las siguientes funciones y competencias: ... 2.4. Orden de Inspección: Emitirá la orden de inspección en caso de que se observen anomalías no denunciadas por los vecinos dando intervención al Jefe de Departamento de Inspecciones”, y Art. 4°: “Cada uno de los inspectores destacados en los CGP tendrá a su cargo las siguientes funciones y competencias: 4.1. Tratamiento de Denuncias: En ningún caso podrá actuar de oficio sino únicamente por denuncias presentadas por escrito o por solicitud escrita del Director General del CGP. En caso de que observe anomalías no denunciadas por los vecinos dará intervención al Jefe de Departamento de Inspecciones del CGP a efectos de que se realice la orden de inspección correspondiente emitida por el Director General del CGP. 4.2. Clausuras: Efectuará las clausuras preventivas inmediatas..., sin perjuicio de lo dispuesto en el pto. 1.6 in fine. Asimismo colaborará dentro de la zona de influencia del CGP con el control y mantenimiento de las clausuras oportunamente efectuadas por la Dirección General de Verificaciones y Habilitaciones, Control de la Calidad Ambiental y Fiscalización de Obras y Catastro, antes de la vigencia del presente”.

⁵⁵ Tampoco es una responsabilidad primaria del CGP establecida por la normativa.

⁵⁶ Tales como Rentas, Infracciones.

⁵⁷ 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.

⁵⁸ Decreto 1958-GCBA-98 .

16. 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 del CGP por falta de comunicación entre las Delegaciones y el Área Central.
17. Ausencia de una instancia centralizada de registro y archivo de actuaciones e información, atento a que cada área tiene su propio archivo y criterios de trabajo.
18. El CGP en el año 2004 no conformó el Consejo Consultivo.
19. No se realizó una capacitación del personal, de modo formal y planificado, durante el año 2004.
20. No existe documentación que registre el movimiento de los vehículos del CGP y sus chóferes.

DIRECCIÓN DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL PÚBLICO

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

21. No se realiza difusión a través de la Radio del Gobierno sobre los servicios que presta el CGP.
22. No se han ampliado todos los servicios descriptos en el Dcto 1.958/98, a partir de que no se han establecido acuerdos de gestión para incorporar nuevos servicios.
23. Falta de espacio físico y de señalética adecuada en cada delegación descentralizada.
24. El área no contó con Jefe de Departamento durante el segundo semestre de la gestión auditada⁵⁹.

DIRECCIÓN DE DESARROLLO SOCIOCULTURAL

25. Ausencia de delimitación de funciones a nivel de Dirección y Departamento, lo que genera superposición de tareas.
26. Si bien las jerarquías establecidas responden a la normativa, el número de puestos jerárquicos es superior al número de empleados a cargo.⁶⁰

⁵⁹ El Jefe de Departamento fue enviado en comisión al CGP N° 5.

⁶⁰ "En toda organización la estructura jerárquica debe mantenerse al mínimo". Si para un empleado tenemos dos Jefes de Departamento y un Director, las tareas de Planeamiento,

27. Durante el año 2004, la Dirección Sociocultural no ha confeccionado encuestas ni mediciones para detectar las necesidades socioculturales en la zona. Asimismo, no cuenta con una base de datos sistematizada que comprenda toda la labor desempeñada por la Dirección.
28. De la situación antes descripta, deviene la falta de planificación de la oferta sociocultural en el área, situación ésta que dificulta la implementación de políticas de acción dirigidas a satisfacer demandas puntuales de la población que habita en la zona.
29. Los recursos humanos de la Dirección, su disponibilidad de fondos y la calidad de sus recursos informáticos son insuficientes para la realización de los cursos y eventos que podrían conformar su oferta de bienes y servicios.
30. En el año 2004, la Dirección no otorgó permisos para el establecimiento de ferias artesanales en la zona de influencia del CGP.
31. No existe documentación fehaciente que demuestre las intervenciones en materia de emergencias sociales, ayuda al hogar, asistencia y tratamiento a los contribuyentes.
32. La Dirección canaliza la demanda de cursos a través de ONGs. y otros áreas del GCBA.

DIRECCIÓN DE DESARROLLO Y MANTENIMIENTO BARRIAL

33. No existen registros que permitan acreditar fehacientemente que la selección de los beneficiarios de las obras de mantenimiento barrial sea el resultado de la aplicación del criterio de priorización establecido por el CGP.
34. Falta de recursos humanos e informáticos para el logro eficiente de las tareas de la Dirección.

DEPARTAMENTO ADMINISTRACIÓN GENERAL

Observaciones de Caja Chica

35. En la rendición de caja chica N° 7 se incluye la compra de un equipo de aire acondicionado, no respondiendo la misma al concepto de gastos menores ni urgentes.

ESTRUCTURA EDILICIA

Dirección y Control de las actividades perderán especialización y efectividad, con lo cual, probablemente, "todos terminen haciendo de todo".

36. En las instalaciones eléctricas se pudieron observar: gran cantidad de cables expuestos, tanto en el cielorraso como en las instalaciones de las computadoras las que están conectadas a “tomas en zapatillas” y con las conexiones de la PC expuestas al público (fotos N° 1, 2, 4, 10, 14, 19, 20, 25, 26, 33, 50, 51 y 57).
37. El sótano no es utilizable por la acción del agua subterránea que inunda el piso y mantiene humedad en las paredes. El equipo de bombeo instalado en el Subsuelo es insuficiente para mantener bajo el nivel de la napa freática (fotos 37, 39 y 40).
38. La puerta de acceso de la Planta Baja, como salida única, es insuficiente, por sus medidas y disposición, y en caso de pánico es el único lugar de escape ya que no hay salida de emergencia (fotos N° 43, 44 y 53).
39. En los baños falta la cantidad de artefactos sanitarios de acuerdo a lo establecido por el Código de Edificación y elementos de higiene como: papel higiénico, jabón y toallas de papel (fotos N° 1, 2, 7, 8, 15, 16, 27, 28 y 46).
40. No hay luz de emergencia, en caso de pánico, el escape puede ser muy difícil ya que la situación se vería agravada porque la oscuridad en el interior sería total (fotos N° 29, 30, 31, 32, 49 y 52).
41. No hay personal de mantenimiento que solucione problemas en la construcción y en las instalaciones por lo que se han detectados cielorrasos rotos, falta de vidrios, cables eléctricos expuestos, lámparas y tubos fluorescentes quemados sin reparar, etc. (fotos N° 12, 13, 17, 30, y 36.)

SISTEMAS Y EQUIPOS DE PROTECCIÓN CONTRA INCENDIO

42. Ante una evacuación de emergencia, el edificio del CGP posee una escalera interna que comunica la planta baja del edificio con la planta alta⁶¹ que no reúne las condiciones mínimas necesarias para una evacuación rápida y segura ante una situación de emergencia.
43. El CGP no cuenta con salidas de emergencias.
44. El CGP no posee el sistema de hidrantes para combatir un incendio.
45. Para el uso del parque de extintores no hay responsables asignados, ni instrucciones en caso de emergencias⁶².

⁶¹ En cuya planta funcionan las áreas: Dirección General, Departamento Administración General, Dirección de Mantenimiento Barrial, Oficina de Planta de Gabinete, Salón de Reuniones (fotos 54 y 55).

⁶² Ley N° 19.587 establece en Art. 208 “Todo establecimiento estará obligado a capacitar a su personal en materia de higiene y seguridad, en prevención de enfermedades profesionales y de accidentes de trabajo, de acuerdo a las características y riesgos propios, generales y específicos de las tareas que desempeñan”.

46. En el CGP no se brindó capacitación en materia de seguridad⁶³.
47. El organismo no cuenta con elementos de protección contra incendio (E.P.P.), que pueda utilizar su personal en caso de que se produzca.

16. RECOMENDACIONES

A LA SECRETARÍA DE DESCENTRALIZACIÓN

1. Implementar mecanismos que aseguren una mayor autonomía para la ejecución presupuestaria por parte del CGP.
2. Celebrar acuerdos de gestión a los fines de hacer efectivos los objetivos del programa de descentralización.
3. Realizar la coordinación de la prestación de los servicios desconcentrados⁶⁴.
4. Articular los mecanismos para la designación del Delegado Comunal del CGP 3.
5. Establecer mecanismos de comunicación formal entre las Delegaciones y el Área Central para poder realizar la programación, coordinación y control de los servicios prestados por Delegaciones de las unidades centrales en materia de Mantenimiento Urbano y Obras Conexas.
6. Organizar las cuadrillas de bacheo de acuerdo a lo normado.
7. Cumplir el Acuerdo de Gestión entre la Subsecretaría General y Subsecretaría de Descentralización acerca de la Resolución N° 92-SSG-SSD-1999, B.M 21-07-99 a fin de que el CGP pueda proponer y programar los trabajos de mantenimiento urbano basándose en las denuncias que reciben.
8. Formalizar procedimientos que reflejen la normativa y aseguren la participación en la clasificación, el control, la certificación y recepción de los trabajos contratados por parte del Director del CGP y/o a través de su Dirección de Mantenimiento Barrial.
9. Establecer los acuerdos necesarios para que el CGP pueda ejercer el poder de policía en lo que respecta a Desarrollo y Mantenimiento Barrial.
10. Coordinar las acciones y establecer los mecanismos que permitan ejercer las funciones y competencias en lo que hace a Verificaciones y Habilitaciones, de

⁶³ Ídem anterior.

⁶⁴ Tal como lo prescribe la normativa vigente (Resolución 02-SSD-97, Art. 1°, B.O. 24-02-97).

Control de Calidad Ambiental y de Fiscalización de Obras y Catastro, aprobadas por la normativa establecida.

11. Programar y ejecutar un plan de capacitación que contemple las necesidades de funcionamiento e inquietudes del personal del CGP 3.

METAS FÍSICAS

12. Elaborar metas físicas sobre la base de variables, dimensiones e índices que faciliten su medición, el seguimiento de la gestión, detección de desvíos y aplicación de medidas correctivas.

DIRECCIÓN GENERAL

13. Formalizar el funcionamiento del Centro de Gestión y Participación N° 3, mediante el desarrollo del Manual de Misiones y Funciones, como así también de Manuales de Procedimientos.
14. Solicitar el nombramiento del personal jerárquico con cargos acordes a sus funciones mediante instrumentos de similar origen y jerarquía.
15. Adecuar la coordinación con las delegaciones⁶⁵, a fin de asegurar el cumplimiento adecuado de lo dispuesto en la Resolución 2-SSD-97, art. 1° (B.O. 24-2-97)⁶⁶ y otras normas que asignan responsabilidad a las distintas áreas que conforman la estructura del CGP⁶⁷.
16. Realizar la programación, coordinación y control de los servicios prestados por Delegaciones de las unidades centrales en materia de Mantenimiento Urbano y Obras Conexas.
17. Centralizar y sistematizar los archivos de actuaciones e información.
18. Conformar el Consejo Consultivo y fomentar la participación en el mismo.
19. Requerir a la Secretaría de Descentralización la programación y ejecución de un plan de capacitación acorde a las necesidades e inquietudes del personal del CGP 3.
20. Documentar y registrar el movimiento de los chóferes y los vehículos su cargo del CGP.

⁶⁵ Tales como Rentas, Infracciones.

⁶⁶ 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.

⁶⁷ Decreto 1958-GCBA-98 .

DIRECCIÓN DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL PÚBLICO

21. Difundir los servicios del CGP a través de la Radio del Gobierno de la Ciudad.
22. Establecer Acuerdos de Gestión con las Unidades Centrales afín de incorporar los servicios que no se han implementado.
23. Dotar a las unidades descentralizadas y propias del CGP de señalización y espacio físico adecuado para el desarrollo de su gestión.
24. Asegurar los reemplazos de personal necesarios en caso de licencias, pases o ausencias prolongadas.

DIRECCIÓN DE DESARROLLO SOCIOCULTURAL

25. Delimitar las funciones a nivel de Dirección y Departamento a fin de evitar la superposición de tareas y poder ejercer las funciones de conducción y control en forma adecuada.
26. Asignar un número de agentes acorde a las tareas a realizar y que justifique la cantidad de puestos jerárquicos establecidos.
27. Elaborar encuestas y mediciones que permitan detectar la demanda barrial en el área sociocultural y elaborar una base de datos sistematizada.
28. Planificar la oferta de bienes y servicios del área en base a satisfacer como mínimo las demandas puntuales de los vecinos.
29. Proveer a la Dirección de los recursos necesarios a fin de que pueda conformar una oferta de bienes y servicios acorde a la demanda barrial sobre el área.
30. Implementar el sistema de permisos para el establecimiento de ferias artesanales en la zona de influencia del CGP.
31. Documentar todas y cada una de las acciones de la Dirección incluyendo los recursos aplicados a cada una de dichas intervenciones.
32. Implementar las acciones necesarias a fin de satisfacer el mayor porcentaje de la demanda de cursos en el ámbito del CGP.

DIRECCIÓN DE DESARROLLO Y MANTENIMIENTO BARRIAL

33. Efectuar el registro del proceso que permita acreditar fehacientemente que la selección de los beneficiarios de las obras de mantenimiento barrial sea el resultado de la aplicación del criterio de priorización establecido por el CGP.
34. Incorporar recursos humanos e informáticos para el logro eficiente de las tareas de la Dirección.

DEPARTAMENTO ADMINISTRACIÓN GENERAL

Caja Chica

35. Asegurar una adecuada planificación de compras a fin de que las erogaciones que se realicen por Caja Chica respondan al criterio de gastos menores o urgentes.

ESTRUCTURA EDILICIA

36. Ordenar las medidas necesarias a fin de lograr que las instalaciones eléctricas sean “seguras” para propios y terceros.
37. Realizar los estudios necesarios y requerir la instalación de los equipos de bombeo adicionales que hagan utilizable el área del sótano.
38. Ampliar las vías de acceso de la Planta Baja e incorporar vías de escape para casos de emergencia.
39. Acondicionar los baños y proveerlos de los elementos necesarios para cumplir con las normas respectivas.
40. Instalar un sistema de luz de emergencia.
41. Designar o requerir personal de mantenimiento para el edificio del CGP.

SISTEMAS Y EQUIPOS DE PROTECCIÓN CONTRA INCENDIO

42. Proveer internamente al CGP, de una salida acorde establece la normativa.
43. Habilitar salidas de emergencias en el edificio del CGP, de acuerdo a lo prescripto en el código de edificación urbana.
44. Incorporar el sistema de hidrantes contra incendios.
45. Asignar responsables para el uso de sistemas contra incendio.
46. Planificar capacitación en materia de seguridad que contemple a todo el personal del organismo.

47. Incorporar elementos de protección contra incendio (E.P.P.), que pueda utilizar el personal en caso de que se produzca un incendio.

17. CONCLUSIÓN

Los Centros de Gestión y Participación hacen a la presencia estatal en el orden barrial.

La descentralización como proceso tiende a agilizar la respuesta del gobierno central en el plano local y a una mejor asignación de los recursos contemplando las diferentes problemáticas que conviven en la Ciudad de Buenos Aires y las demandas específicas de los vecinos.

Para que las metas y objetivos propuestos se alcancen satisfactoriamente, estas unidades de gestión deben ser provistas de los recursos necesarios que le permitan superar la función de ser una mera “Mesa de Entradas” de trámites y reclamos del gobierno central.

El cumplimiento de la normativa vigente, en cuanto a que los CGP cumplan las funciones que efectivamente las normas les asignan, contribuiría a mejorar su desempeño y evitaría la superposición de tareas con las áreas centrales.

Un planeamiento que asigne metas físicas acordes con los objetivos de los programas a desarrollar facilitaría desarrollar la función de dirección y el control de desvíos para la aplicación de las correspondientes medidas correctivas.

Los resultados de las encuestas de satisfacción señalan claramente cómo la calidad de atención de los trámites y reclamos se convierte en un mecanismo supletorio de la efectiva capacidad de dar respuesta de la organización.

Sin embargo este mecanismo “no es sustentable” en el tiempo y debe ser acompañado con un rediseño de los procesos que permita incrementar la cantidad y calidad de respuestas ante la demanda de los vecinos.

De no verificarse esta redefinición de las responsabilidades y funciones, las razones que motivaron la creación de los CGP irán perdiendo sentido, y se resentirá la relación de los vecinos con esta expresión local del gobierno central.

Anexo I - Diferencias entre texto de Anexo I del Decreto 1958/98 y la Descripción de Acciones⁶⁸

Con el objeto de identificar los desvíos, se elaboró un cuadro comparativo, teniendo en cuenta las competencias aprobadas por el citado decreto y las acciones reales que efectuaba cada una de las Direcciones que compone el CGP Nro. 3.

DIRECCIÓN DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL PÚBLICO

Acciones Decreto 1958/98 en materia de: (s/Descripción de Acciones)	Acciones Reales	Observaciones
Programar, coordinar y controlar los servicios prestados por Delegaciones de las unidades organizativas centrales en materia de:	Programar, coordinar y controlar los servicios prestados por Delegaciones de las unidades organizativas centrales en la sede del centro de gestión.	Se cumple
Atención general al público, recepción y derivación de reclamos	Atención del público en forma general. Atención y recepción de reclamos.	Se cumple
Mesa general de entradas, salidas y archivo - conexión de los Centros de Gestión y Participación al sistema S.U.M.E. para el seguimiento de actuaciones	Mesa de Entradas, salidas y archivo de actuaciones Administrativas con el gobierno de la ciudad y fuera de la órbita de éste.	Se cumple
Renovación de licencias de conducir	No se implementó.	No se cumple.
Inspecciones polivalentes	No se implementó.	No se cumple.
Justicia de faltas	No se implementó.	No se cumple.

⁶⁸ En el caso de la Dirección de Mantenimiento Barrial, esta comparación ya estaba efectuaba

- Higiene Mortuoria - Renovación de nichos	No se implementó.	No se cumple.
Registro Civil	Existe esta unidad desconcentrada en el CGP.	Se cumple.
Rentas y empadronamiento inmobiliario. Ampliar los servicios de las delegaciones en los centros de gestión y participación en forma completa.	Existe esta unidad desconcentrada en el CGP. Hay servicios que no se prestan debido a que los mismos aún no se han desconcentrado, ni se han establecidos los acuerdos de gestión necesarios para incorporarlos.	Se cumple parcialmente.
Tarjetas azules de estacionamiento medido para el estacionamiento de los vehículos de los usuarios que concurren al centro de gestión y participación.	No se implementó.	No se cumple.
Tesorería.	Existe en cuanto al Registro Civil.	Se cumple.
Defensa del consumidor.	Se brinda al usuario este servicio.	Se cumple.
Asistencia jurídica gratuita.	Se brinda al usuario este servicio.	Se cumple.
Mediación comunitaria	Se brinda al usuario este servicio.	Se cumple.
Difusión a través de la radio del gobierno.	No se implementó.	No se cumple.

DIRECCIÓN DE DESARROLLO SOCIO CULTURAL

Acciones Decreto 1958/98 en materia de: Programar, coordinar y controlar los servicios prestados por delegaciones de las unidades organizativas centrales en materia de:	Acciones Reales	Observaciones
Información y Adecuación de los Servicios de la Secretaría de Salud a las realidades de los CGP	Mantienen vínculos con la Secretaría de Salud, gestionan y orientan a los vecinos acerca de las actividades desarrollada por esta Secretaría.	Se cumple

Información y Adecuación de los Servicios de la Secretaria de Educación a las realidades de los CGP	Mantienen vínculos con la Secretaria de Educación. Informan sobre la oferta educativa en base a información enviada por la Secretaria y Nación.	Se cumple
Información y Adecuación de los Servicios de la Secretaria de Cultura a las realidades de los CGP.	Mantienen vínculos con la Secretaria de Cultura en materia de información al publico (material impreso y correo electrónico).	Se cumple.
Otorgamiento de Permiso para ferias artesanales	No se implementó.	No se cumple
Información y Adecuación de los Servicios de la Secretaria de Promoción Social a las realidades de los CGP, en particular:	Mantienen vínculos con la Secretaria de Promoción Social.	Se cumple
Servicio Social Zonal: Urgencias Sociales, Ayuda al Hogar, Asistencia y Tratamiento.	Solamente se tramita la Tarifa Social de Aguas Argentinas.	Se cumple parcialmente
1-Jardines Maternales-2-Asistencia al Menor y 3-la Familia-Turismo y 4-Recreación Infantil	1- No hubo intervención de la Dirección 2- Se deriva a las ONG'S especialista en el área. 3-Se implementaron programas de escuela de verano y colonia de vacaciones. 4. Turismo, no se implementó.	Puntos: 1 no se cumple. Punto 2 se cumple. Punto 3 se cumple. Punto 4 no se cumple.
Servicios para la Juventud-Asistencia, Orientación y Participación Juvenil. Programación de los Eventos Juveniles.	La Dirección participó del programa "Club de Jóvenes". Gestionan y orientan a los jóvenes acerca de los organismos y actividades donde dirigirse. No realizan eventos juveniles, si colaboran en la realización de las mismas por otras instituciones.	No se pudo dar cumplimiento a la demanda por no haber tenido recursos económicos y técnicos.
Hogares para la Tercera	Único servicio	

Edad-Coordinación de la Asistencia y de las Actividades Culturales, Turismo, Deportes y Recreación.	desconcentrado es el Programa Proteger. Proyecto "Plan Sur" Relevamiento de las necesidades de los mayores en los barrios más humildes. Los resultados sirvieron para acercar los recursos institucionales a los mismos. En materia de turismo no hay intervención.	Se cumple parcialmente.
Promoción del Deporte- Uso de Polideportivos, Educación Física y Actividades Deportivas.	En el radio del CGP existen dos polideportivos y Casa Amarilla. La Dirección deriva a estos lugares a los demandantes.	Se cumple
Padrinazgo.	No se implemento	No se cumple

DIRECCIÓN DE DESARROLLO Y MANTENIMIENTO BARRIAL

Acciones Decreto 1958/99 en materia de: (s/Descripción de Acciones)	Acciones Reales	Observaciones
Mantenimiento Urbano y obras conexas.	Identificación de demandas. Detección de áreas problemáticas respecto de arbolado, alumbrado, aceras, pavimentos y señalización. Identificación y seguimiento de apertura de obras de prestatarias de servicios públicos. Seguimiento de obras de emisarios. Seguimiento de Obras de bacheo.	Convenio con la Dirección General de Espacios Verdes. Superposición de competencias con el Ente de Mantenimiento Urbano Integral-General de Obras Públicas.
Control en la recolección de residuos domiciliarios, alumbrado público y limpieza de sumideros.	Residuos: identificación de áreas problemas- categorización. Alumbrado: Identificación de demandas. Identificación de áreas críticas según listados de reclamos de despeje de	Superposición de competencias con Áreas Centrales: Dirección Gral. De Higiene Urbana Alumbrado Publico y de Hidráulica.

	luminarias. Conocimiento y seguimiento de programación mensual de limpieza de sumideros- identificación de casos críticos	
Obras públicas de pequeña escala y alcance local.	Seguimiento y control de reparación de aceras.	Superposición de competencias con la Dirección General de Obras Públicas y de Espacios Verdes.
Registros y Certificaciones (habilitaciones de locales actividades reguladas en la vía publica-consulta del Registro de Habilitaciones del GCBA)	Identificación y actualización de Normativa aplicable.	No se contó con el Registro de Habilitaciones. Normativa: Dto. 2516/98, 1015/2000, Res. 229/99, Disp. 1/99, Res.29/97 Superposición de competencias con la Dirección General de Habilitaciones y Permisos
Fiscalización de obras de terceros, otorgamiento de Permisos de Obra y Registro de Planos de refacciones y Obras menores de hasta 200 m2 ⁶⁹	Identificación de obras sin permiso. Seguimiento y orientación de gestión técnico administrativa de las tareas realizadas por el Verificador Técnico de la Dirección General de Fiscalización de Obras y Catastro.	Superposición de competencias con la Dirección General de Fiscalización de Obras y Catastro.
Información y recepción de denuncias sobre las normas de procedimientos para el control de actividades reguladas por los Códigos de Edificación y Planeamiento Urbano y Medio Ambiente	Información sobre temas puntuales que no realizan los Departamentos.	No se reciben las denuncias, el área competente es la Mesa de Entradas del Centro de Gestión y Participación.
Control de trabajos en la vía pública por parte de empresas	Se realiza a través de los Departamentos que dependen de la Dirección.	

⁶⁹ En los Centros de Gestión y Participación, Ley Nro. 24.441 (Digesto Municipal GCBA Nro. 6 AD 630.1)

prestadoras de servicios públicos		
	Identificación de inmuebles con valor patrimonial	
	Coordinación Núcleo Temático: Desarrollo Urbano, Medio Ambiente y Espacio Público, Prioridades. Presupuesto Participativo	
	Elaboración de proyectos urbanísticos de mejoramiento de condiciones ambientales y de vivienda. Ej. Colonia Sola, Modificación de la Red de Transito Pesado y Bajo Autopista.	
	Elaboración de diagnóstico territorial.	
	Asistencia a reuniones del Consejo del Plan Urbano y Ambiental de la Ciudad de Buenos Aires. Análisis de estudios técnicos puestos a consideración.	
	Articulación con organismos nacionales respecto de temas puntuales. Vialidad Nacional, CNRT.	
	Organización administrativa y archivos gráficos de la Dirección.	
	Coordinación de las tareas de los Departamentos.	
	Lograr un clima de trabajo abierto y de compromiso. Dar ejemplo de ello.	

Por otra parte se tiene conocimiento que dentro de las misiones establecidas para la Dirección de Información y Atención al Vecino se encuentran las de “Inspecciones Polivalentes”, competencia que corresponde a esta Dirección.

Jefaturas

Los cargos que dependen de esta Dirección son dos Jefaturas de Departamento. Respecto de las funciones de cada uno de ellos se procedió en idéntica forma a la Dirección.

Departamento de Habilitaciones, Permisos y Fiscalización de Obras.

Acciones p/selección Cobertura de cargos	Acciones Reales	Observaciones
Información y recepción de denuncias sobre las Normas de Procedimiento para el control de las actividades reguladas por los Códigos de Edificación y de Planeamiento Urbano y Medio Ambiente	Se realiza en forma complementaria al verificador técnico DGFOyC.	Superposición de acciones respecto del inspector Dirección General de Fiscalización de Obras y Catastro.
Fiscalización de obras de terceros	No se realiza	Superposición de acciones respecto del inspector DGFOyC
Otorgamiento de Permisos de Obra y Registro de planos de refacciones y Obras menores de hasta 200 m2	No se realiza	Superposición de acciones respecto del inspector DGFOyC
Habilitaciones de locales y actividades reguladas en la vía publica	No se realiza	Superposición de acciones con la Dirección Gral. de Habilitaciones y Permisos.
Brindar asesoramiento sobre habilitaciones a los vecinos del ámbito del CGP.	Se realiza	Esta acción la realiza el Departamento de Inspecciones.
Interpretar las necesidades de los vecinos y dar repuesta clara y rápida que satisfaga su demanda.	La evaluación de su cumplimiento requiere de procedimientos que exceden a este informe ⁷⁰ .	
Coordinar acciones con las áreas centrales del CGBA relacionadas con las habilitaciones y fiscalización de obras (Planeamiento Urbano y Medio Ambiente, Gobierno, Obras Publicas)	No se realiza	Se considera que esta es una acción que debiera estar contenida en las acciones de la Dirección. Se realiza con Obras Públicas y Planeamiento.
Realizar el control de las obras.	Control de obras de aceras	El control es concurrente con el de Obras Publicas

⁷⁰ La norma está redactada de una forma poco precisa en cuanto a que dificulta la posibilidad de establecer metas e indicadores confiables que mediante instrumentos adecuados permitan evaluar el alcance los objetivos propuestos.

Organizar las tareas del Departamento	Se realiza	
	Verificación y seguimiento de las obras de apertura en vía pública realizadas por las empresas prestatarias de servicios públicos.	
	Identificación de la demanda real respecto de reparación de aceras, cortes de raíces, desramado, alumbrado, hundimiento en calzada, casos puntuales como rotura de pluviales y rotura de sumideros.	
	Verificación de los reclamos mediante relevamientos. Elaboración de los informes técnicos respectivos	
	Conducción de algunas de las tareas que se realizan en la vía pública.	
	Elaboración de criterio de intervención.	
	Participación en estudios particulares (relevamientos, procesamientos de información, informes)	

Departamento Inspecciones

Acciones p/selección cobertura de cargos	Acciones reales	Observaciones
Realizar el control de habilitaciones higiene, seguridad bromatología, y publicidad de locales y vía pública.	Se realizan tareas de control de las habilitaciones en las que se presentaron denuncias sin ingresar al local, con respecto de seguridad, higiene y publicidad, no bromatología.	Superposición de acciones con la Unidad Polivalente de Inspecciones.

Controlar la ocupación de la vía pública y la venta ambulante	Se realizan relevamientos	Superposición de acciones con la Unidad Polivalente de Inspecciones
Controlar humos, ruidos, olores de fuente fijas y móviles.	Se realizan controles de ruidos, visualización de humos y olores, de fuentes fijas.	Superposición de acciones con la Dirección General de Control de la Calidad Ambiental.
Dirigir las tareas del grupo de inspectores polivalentes a su cargo.	No se realiza	No se cuenta con inspectores
Organizar las inspecciones de manera de cubrir adecuadamente las demandas de los vecinos.	Se realizan relevamientos en las zonas requeridas sin el ingreso al local afectado a los efectos de clarificar las denuncias.	No se cuentan con credenciales desde Enero de 2002, ni con inspectores
Programar inspecciones de rutina cubriendo el área geográfica del CGP.	No se realizan.	No se cuenta con inspectores.
	Coordinar tareas de mantenimiento en vía pública ejecutadas por Jefes de Familia - desramado bajo, instalación de señalización, etc.	
	Relevamiento e identificación de ocupación de vía pública de olores y humos, de arrojados, contaminantes, líquidos, sobre denuncias recepcionadas posterior remisión a las áreas centrales	
	Identificación y seguimiento de esquinas críticas (residuos domiciliarios)	
	Relación con los supervisores de Cliba, respecto de solucionar temas puntuales.	
	Elaboración de criterios de intervención.	
	Tareas de dirección de obra en la sede del Centro de Gestión y	

	Participación.	
	Asesoramiento técnico respecto del código de Habilitaciones y del Código de Planeamiento Urbano	
	Detección de Inmuebles y terrenos abandonados, como acción necesaria de algunas inspecciones. Solicitud de higienización y desratización.	

ANEXO II – PERSONAL

CGP N° 03

Personal Planta Permanente

Apellido y Nombre	Cargo	Ficha	Nivel	Grado	Función	Horario	Observación
Portas Tarela, Daniel	Director General	400.737	S	99	R-03		
Camarota, Héctor	Jefe Dpto. Adm. General	302.442	E	2	101	7 a 15 hs.	
Pérez, Antonia Gladys	Auxiliar Direcc. Gral.	224.598	D	2	102-F26	9 a 16 hs.	
Sánchez, Cristina	Administrativa	245.238	C	2	102	8 a 15 hs.	
Lado Pose, María Inés	Auxiliar Dirección	265.316	D	0	347-F24	10 a 17 hs.	
Bastida, Marta Beatriz	Auxiliar Direcc. Gral.	335.746	D	2	347	8 a 15 hs.	
Carpanessi, Silvia Iris	Directora	265.804	C	1	212- B20	9 a 16 hs.	
Pereira, Ricardo	Jefe Dpto Vent. Única	335.617	F	4	640-B22	10 a 18 hs.	
Záppoli, Alfredo	Jefe Dpto Serv. Descent.	329.700	F	4	102	8 a 16 hs.	En Comisión al CGP N° 5
Foco de Orfila, Susana	Auxiliar de Dirección	277.064	E	3	102-F24	10 a 17 hs.	
Murúa, Julio	Administrativo	206.740	D	0	101	9 a 16 hs.	En Comisión del R.A.D. ⁷¹
Angelastro, Cristina	Directora	325.922	D	3	232-I. 22	7 a 15:30 hs.	
Pinal Villanueva, Ricardo	Jefe Dpto. Cultura y Educ.	335.524	F	4	347	7:30 a 15:30 hs.	
Gillone, Susana Mabel	A Cargo Dpto Acc. Soc. y Com.	263.732	C	1	102	10 a 17 hs.	
Gorga, Edgardo Adrián	Administrativo	325.608	C	3	347-F24	10 a 17 hs.	
Morales, Ana María	Administrativa	340.345	C	3	102	9:30 a 16:30 hs.	
Garrido, Silvia	Directora	264.733	B	0	203-B20	09 a 17 hs.	
Minervini, Antonio Luis	Jefe Dpto. Habil. Perm. Y Fisc.	272.474	D	2	203-B22	8:30 a 16:30 hs.	
Stolbizer, María Elena	Jefa Dpto. Inspecciones	252.466	D	2	203-I 22	7:30 a 15:30 hs.	
Carrillo, Miguel Ángel	Verificación Vía Pública	284.642	D	0	347	8 a 15 hs.	
Cani, Hugo Salvador	Verificación Vía Pública	288.715	E	4	309	7:30 a 14:30 hs.	
Beatriz, Sergio Luis	Auxiliar de Dirección	284.923	E	3	101-F24	9:30 a 16:30 hs.	
Lamónica, Osvaldo	Verificador Técnico	200.939	D	2	203	9 a 16 hs.	En Comisión de DGFOC
Planta de Gabinete							
Scalise, Rosa Ana	Planta de Gabinete	S/N	B	2	000-C 26	9:30 a 15:30 hs.	

Instrumentos de designación para cargos del CGP 03

Cargo	Apellido y Nombre	Designación
Director General	Portas Tarela, Daniel	Decreto GCBA/330/04 a partir del 01 de marzo del 2004.
Directora Información y Atención al Público	Carpanessi, Silvia Iris	Disposición 481/DGRH/00 del 30 de junio del 2000.
Directora Desarrollo Socio	Angelastro, Cristina	Decreto GCBA/1169/04 del

⁷¹ R.A.D.: "Registro de Agentes en Disponibilidad".

Cultural		06 de Julio de 2004 con carácter transitorio.
Directora Desarrollo y Mantenimiento Barrial	Garrido, Silvia	Decreto GCBA/2026/99 a partir del 01 de mayo de 1999.
Jefe Dpto. Administración General	Camarota, Héctor	Decreto GCBA/1995/04 del 26 de octubre del 2004, con carácter transitorio.
Jefe Dpto. Ventanilla Única	Pereira, Ricardo	Decreto GCBA/567/99 a partir del 01 de febrero de 1999.
Jefe Dpto. Servicios Descentralizados	Zappoli, Alfredo	Decreto GCBA/1037/03 del 21 de julio del 2003, con carácter transitorio. En Comisión en el CGP 5
Jefe Dpto. Cultura y Educación	Pinal Villanueva, Ricardo	Decreto GCBA/2087/03 del 30 de octubre de 2003 con carácter transitorio.
Jefa Dpto. Acción Social y Comunitaria	Gillone, Susana Mabel	Disposición 08/CGP3/04 del 23 de noviembre del 2004.
Jefe Dpto. Hab. Permisos y Fiscalizaciones	Minervini, Antonio Luis	Decreto GCBA/2026/99 a partir del 01 de mayo de 1999
Jefa Dpto. Inspecciones	Stolbizer, Maria Elena	Decreto GCBA/789/02 del 22 de julio de 2002 con carácter transitorio.

ANEXO III - ¿Qué es el FODA?

El FODA es una herramienta que permite analizar elementos internos o externos de programas y proyectos.

Se representa a través de una matriz de doble entrada, en la que el nivel horizontal se analizan los factores positivos y los negativos.

En la lectura vertical se analizan los factores internos y por tanto controlables del programa o proyecto y los factores externos, considerados no controlables.

MATRIZ FODA

FACTORES INTERNOS	FACTORES EXTERNOS
Controlables	No Controlables
FORTALEZAS	OPORTUNIDADES
(+)	(+)
DEBILIDADES	AMENAZAS
(-)	(-)

Las Fortalezas son todos aquellos elementos internos y positivos que diferencian al programa o proyecto de otros de igual clase.

Las Oportunidades son aquellas situaciones externas, positivas, que se generan en el entorno y que una vez identificadas pueden ser aprovechadas.

Las Debilidades son problemas internos, que una vez identificados y desarrollando una adecuada estrategia, pueden y deben eliminarse.

Las Amenazas son situaciones negativas, externas al programa o proyecto, que pueden atentar contra éste, por lo que llegado al caso, puede ser necesario diseñar una estrategia adecuada para poder sortearla.

En síntesis:

- las fortalezas deben utilizarse
- las oportunidades deben aprovecharse
- las debilidades deben eliminarse y
- las amenazas deben sortearse

ANEXO IV - Marco normativo del proceso de descentralización. Creación, estructura, objetivos, funciones y responsabilidad primarias.

Programa de Descentralización Administrativa: se dispone su elaboración por Decreto 13-GCBA-96 (B.O. 09-08-96), en forma conjunta con el diseño del Plan Ciudad, delegando en el Vice Jefe de Gobierno la instrumentación de ambas acciones.

Subsecretaría de Descentralización⁷²: es creada por el Decreto 213-GCBA-96 (B.O. 30-09-96) bajo dependencia de la Vice Jefatura de Gobierno de la Ciudad de Buenos Aires, aprobando su estructura organizativa, objetivos y acciones. Asimismo, transfiere la Dirección General Desregulación, dependiente de la Jefatura de Gobierno, a la Subsecretaría de Descentralización en el ámbito de la Vice Jefatura de Gobierno. Por su parte, también la Dirección General de Relaciones con la Comunidad dependiente de la Subsecretaría de Gobierno, es transferida a la Subsecretaría de Descentralización en el área de la Vice Jefatura de Gobierno, con excepción de los ex Departamentos Lealtad Comercial y Legal. El esquema orgánico contempla como Fuera de Nivel (F/N) a los Centros de Gestión y Participación.

Finalmente, el Decreto N° 1361-GCBA-00 (B.O. 07-08-00) modifica la estructura organizativa del Poder Ejecutivo de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires, ubicando institucionalmente a la Subsecretaría de Descentralización en el ámbito de la Jefatura de Gobierno.

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

Centros de Gestión y Participación: mediante Decreto 483-GCBA-96 (B.O. 04-12-96) 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.

⁷² El Decreto 2822-GCBA-98 (B.O. 10-02-99) 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. 02-06-99) 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.

Estructura organizativa: el Decreto 1958-GCBA-98 (B.O. 14-10-98) aprueba la estructura organizativa (Anexo II) , responsabilidad primaria y esquema de acciones de los Centros de Gestión y Participación N° 3, 7 y 13 (Anexo III). Asimismo, se especifican los servicios de gestión desconcentrada que prestarán los mismos (Anexo IV) y se aprueban las acciones del Cuerpo de Delegados Comunes (Anexo IV). Por el 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-00 (B.O. 10-11-00), 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 primaria⁷³.

Objetivos. funciones y responsabilidad primarias.

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

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

⁷³ El Decreto 1988-GCBA-00 (B.O. 10-11-00) modifica nuevamente la estructura organizativa del Poder Ejecutivo de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires. Transfiere el personal, patrimonio y presupuesto de la ex Dirección General Técnica, Administrativa y Legal de la Subsecretaría de Descentralización a la Dirección General Técnica, Administrativa y Legal de la Subsecretaría de Coordinación de Gabinete. También aprueba la estructura organizativa (Anexo ...), objetivos y responsabilidad primaria. Suprime la Dirección General Adjunta de Mesa General de Entradas, Salidas y Archivo dependiente de la Subsecretaría de Descentralización. Transfiere la Dirección General Mesa General de Entradas, Salidas y Archivo dependiente de la Subsecretaría de Descentralización con su estructura organizativa, personal, patrimonio y presupuesto a la Subsecretaría Legal y Técnica. Crea la Dirección General Adjunta de la Dirección General de Descentralización Administrativa dependiente de la Subsecretaría de Descentralización. Modifica la denominación de la Dirección General Desregulación y Normatización dependiente de la Subsecretaría de Descentralización por la de Dirección General de Normatización y Coordinación de Gestión Administrativa.

Centros de Gestión y Participación. Funciones. Responsabilidad Primaria⁷⁴.

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

El Decreto 1958-GCBA-98 (B.O. 14-10-98), Anexo III, describe la responsabilidad primaria de los F/N Centros de Gestión y Participación Nros. 3,7 y 13, la que se hace extensiva al resto de los CGP por el Decreto 2237-GCBA-99 (B.O. 06-12-99):

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

Funciones de la Dirección General del Centro de Gestión y Participación

Por Resolución 2-SSD-97, art. 1° (B.O. 24-02-97) 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.

⁷⁴ Por el Decreto 2237-GCBA-99 (B.O. 06-12-99) se extiende a los F/N Direcciones Generales CGP N° 1, 2N, 2S, 4, 5, 6, 8, 9, 10, 11, 12, 14E y 14O, la estructura organizativa (organigrama, responsabilidad primaria y acciones) aprobada por el art. 3° del decreto 1958-GCBA-98.

- Convocar y organizar actividades de participación a nivel local en las oportunidades y según los criterios que establezca la Subsecretaría de Descentralización.
- Mantener un relevamiento actualizado de los recursos y necesidades por zona.
- Solicitar la adecuación de las áreas de servicio pertinentes del GCBA en caso de necesidad.
- Proponer la incorporación de nuevos servicios y la modificación y ampliación de los existentes, atendiendo a criterios de economía de recursos.

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

Otras funciones específicas:

Registro de Organizaciones de Acción Comunitaria⁷⁵: los CGP llevarán un Registro de Entidades y Asociaciones de su ámbito territorial en el que podrán inscribirse todas aquellas asociaciones y entidades sin fines de lucro cuyos objetivos y actividades estén vinculados con los intereses generales o con los específicos de determinados sectores de población y la Dirección General de Relaciones con la Comunidad tendrá a su cargo el Archivo de estos registros⁷⁶.

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 misma⁷⁷.

Contratos y Licitaciones: los CGP pondrán a disposición de la consulta pública toda información referida a contratos, licitaciones y toda otra relativa al interés general⁷⁸.

⁷⁵ Antecedentes del ROAC. Decreto 292/93 (BM 25/02/93) Encomienda los Secretarios de Gobierno, Salud y Promoción Social poner en ejecución los planes y programas creados por el Plan Nacional de Acción Social en la jurisdicción municipal. Crea el Registro Municipal de Organizaciones No Gubernamentales, con la finalidad de propiciar la inscripción de dichas instituciones a los efectos de recibir y administrar fondos del Plan Social, bajo la dependencia del Gabinete Social de la Municipalidad de Buenos Aires.

⁷⁶ Decreto 1958-GCBA-98, art. 5° (B.O. 14-10-98)

⁷⁷ Decreto 1958-GCBA-98, art. 6° y 7° (B.O. 14-10-98)

⁷⁸ Decreto 1958-GCBA-98, art. 8° (B.O. 14-10-98)

Ventanilla Única: los CGP instrumentarán un Sistema de Ventanilla Única de atención al público, que será desarrollado por la Subsecretaría de Descentralización juntamente con las áreas pertinentes del Gobierno⁷⁹.

Poder de Policía Local: en cada CGP funcionará una unidad una unidad polivalente encargada de ejercer el poder de policía local⁸⁰.

Cuerpo de Delegados Comunes⁸¹. Funciones

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

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

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

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

⁷⁹ Decreto 1958-GCBA-98, art. 10º (B.O. 14-10-98)

⁸⁰ Decreto 1958-GCBA-98, art. 11º (B.O. 14-10-98)

⁸¹ Por Decreto 2358-GCBA-00 el Jefe de Gobierno autoriza al Subsecretario de Descentralización a suscribir contratos de locación de servicios para cumplir funciones de "Delegado Comunal" en el ámbito de los CGP.

Presidir el Consejo Consultivo Honorario, promoviendo la convocatoria de las distintas expresiones de participación vecinal en el accionar de dichos Consejos Consultivos Honorarios.

Proponer, a través de la Dirección General de Desarrollo Comunitario, los programas anuales de acción participativa y los objetivos generales de gestión en los Centros de Gestión y Participación, los cuales serán elevados a la Subsecretaría de Descentralización.

Participar, junto al Director General, de las actividades protocolares de su zona, en nombre de la Subsecretaría de Descentralización del Gobierno de la Ciudad de Buenos Aires.

Supervisar el funcionamiento del Registro de Organizaciones de Acción Comunitaria que funciona en el ámbito del CGP de acuerdo al art. 5° del Decreto 1958.

Efectuar el seguimiento de la acción de gobierno en el marco del CGP de su zona.

- Identificar prioridades para la zona, en particular los proyectos que requieren soluciones en situaciones conflictivas de amplia importancia.
- Proponer una declaración de necesidades, en consenso con el Director General del CGP, de infraestructura de proximidad.
- Informar a la comunidad sobre las iniciativas gubernamentales para la zona.
- El ámbito de funcionamiento del Delegado Comunal se establece dentro de las instalaciones del CGP, el cual deberá proveer de todos los elementos necesarios para su correcto desempeño.

Servicios de Gestión Desconcentrada.

Según lo establecido por el art. 2° del Decreto 1958-GCBA-98 (Anexo IV) se prestarán en los CGP los siguientes servicios de gestión desconcentrada⁸²:

Desarrollo y Mantenimiento Barrial

- Mantenimiento urbano y obras conexas en espacios verdes, arbolado urbano, pavimento, aceras, demarcación vertical y horizontal, alumbrado público.

⁸² 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. 06-12-99) 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)

- Control de trabajos en la vía pública por parte de empresas prestadoras de servicios públicos.
- Control en la recolección de residuos domiciliaria, iluminación y sumideros.
- Obras públicas de pequeña escala y alcance local.
- Inspectores poli funcionales (policía municipal)

Desarrollo Social y Cultural

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

Información y atención a los vecinos

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

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

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

Existen diferencias respecto a las denominaciones de algunos de los Departamentos⁸³ entre lo establecido por el Decreto 1958-GCBA-98 y la

⁸³ 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).

Disposición N° 002-SSD-DGRH-99 de fecha 30-09-99, prevaleciendo, en la actualidad, la terminología utilizada en el Decreto citado.

Dirección de Información y Atención al Público.

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

Responsabilidad Primaria.

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

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

Asimismo, la Disposición N° 002-SSD-DGRH-99 (Anexo IV) 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.

Dirección de Desarrollo y Mantenimiento Barrial

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

Responsabilidad Primaria.

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

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

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

Dirección de Desarrollo Socio Cultural

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

Responsabilidad Primaria.

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

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

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

La Disposición 002-SSD-DGRH-99 (Anexo IV) 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.

ANEXO V – Fotográfico



Foto 1

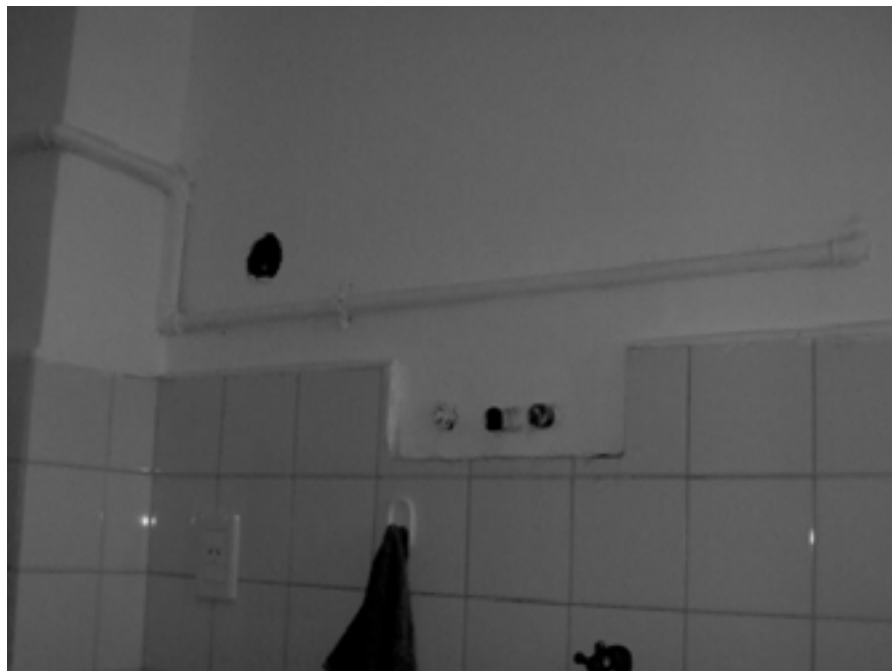


Foto 2

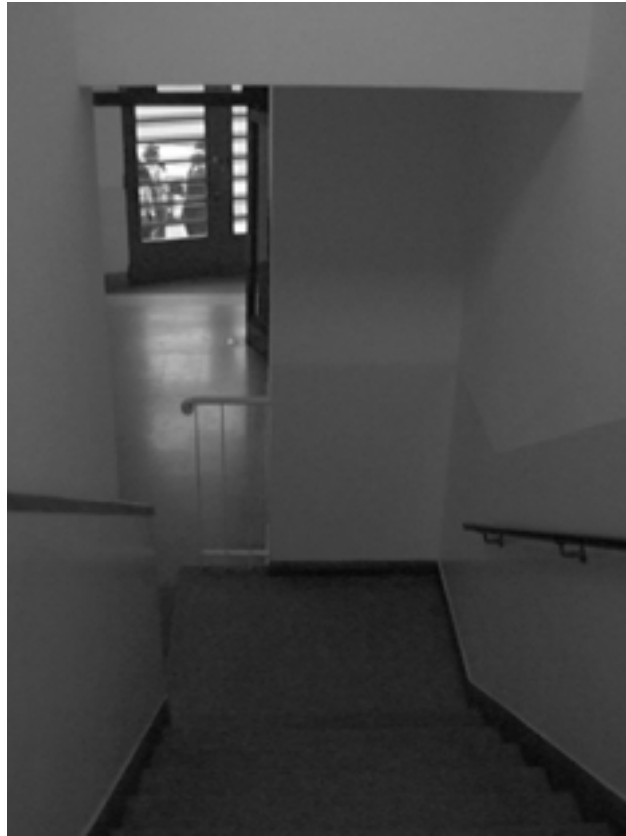


Foto 3



Foto 4



Foto 5



Foto 6



Foto 7



Foto 8



Foto 9



Foto 10



Foto 11



Foto 12



Foto 13



Foto 14



Foto 15



Foto 16



Foto 17



Foto 18



Foto 19



Foto 20



Foto 21



Foto 22



Foto 23



Foto 24

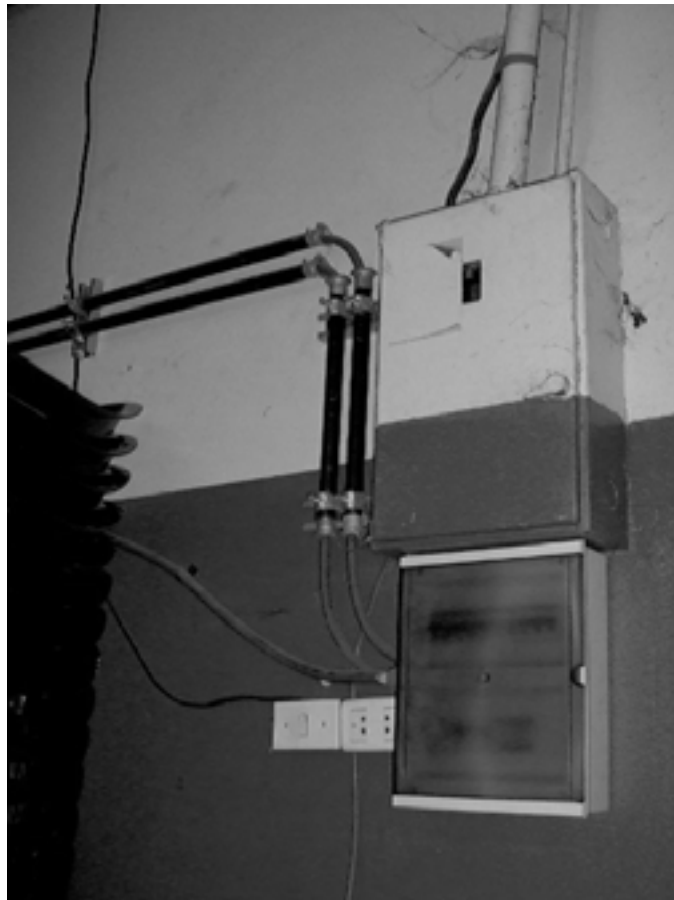


Foto 25



Foto 26



Foto 27



Foto 28



Foto 29



Foto 30



Foto 31



Foto 32



Foto 33



Foto 34



Foto 35

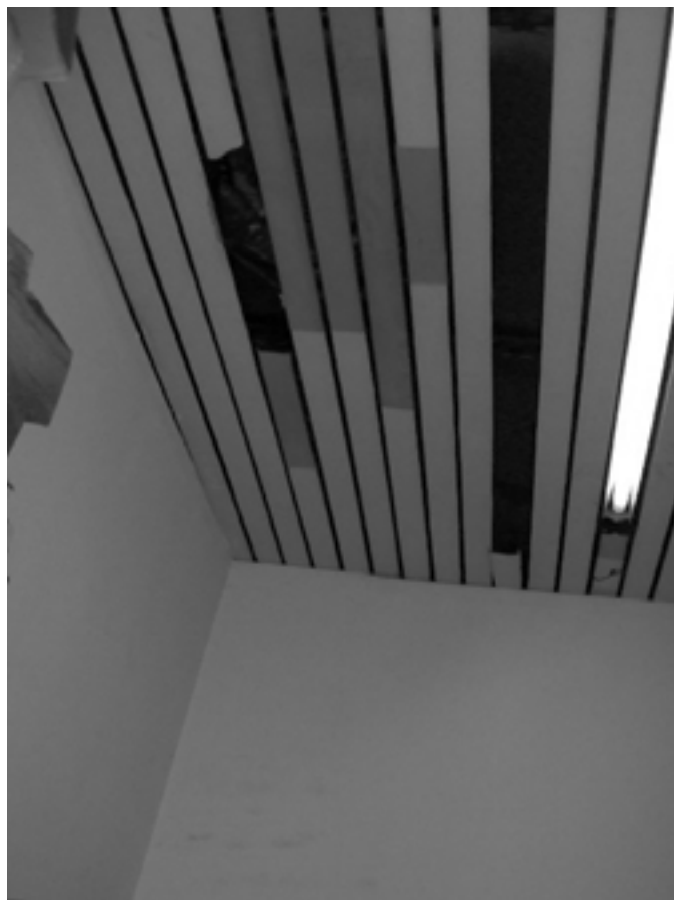


Foto 36



Foto 37



Foto 38



Foto 39



Foto 40



Foto 41



Foto 42



Foto 43



Foto 44



Foto 45



Foto 46



Foto 47



Foto 48



Foto 49



Foto 50



Foto 51



Foto 52



Foto 53



Foto 54



Foto 55



Foto 56



Foto 57

ANEVO VI - Encuestas de Satisfacción

Q1 ¿es la primera vez que concurre a este CGP?

	No sabe/no responde	Primera vez	Segunda Vez	Muchas veces	Totales
Masculino	0	63	17	63	143
Femenino	0	57	16	84	157
Totales	0	120	33	147	300

Q2 ¿Viene a realizar un trámite, reclamo u otro tipo de actividad?

	0	1	2	Totales
Masculino	0	107	36	143
Femenino	0	104	53	157
Totales	0	211	89	300

(0) No sabe, no responde (1) A realizar algún otro tipo de actividad (2) A realizar un trámite o reclamo

Q3 ¿Qué actividad, trámite o reclamo viene a realizar?

	0	1	2	3	4	5	6	7	8	Totales
Masculino	0	3	40	1	3	2	0	93	1	143
Femenino	1	6	42	1	7	2	0	90	8	157
Totales	1	9	82	2	10	4	0	183	9	300

0 – No sabe, no contesta

- 1 - "Asesoría Legal" incluye: Asesoramiento jurídico sobre problemáticas diversas, Mediación y Defensoría de Menores
- 2 - "Cursos" incluye: Averiguación, inscripción y participación en diversos cursos.
- 3 - "Defensa del Consumidor" incluye: Asesoramiento y recepción de denuncias.
- 4 - "Informes sobre trámites varios" incluye: Requerimiento de información sobre temáticas no incluidas en los otros códigos, incluso.
- 5 - "Microemprendimientos" incluye: Informes, capacitación y trámite de inicio.
- 6 - "Presupuesto Participativo" incluye: Asesoramiento y participación en las reuniones a tal efecto.
- 7 - "Reclamos y Denuncias" incluye: Reclamos por infraestructura dañada, árboles caídos, etc. y denuncias por ruidos molestos y/o contravenciones.
- 8 - "Servicio Social" incluye: Solicitud de alimentos o Vale Ciudad, trámites de exención de pago para tramitar DNI, asesoramiento en Salud, etc.

Q4 ¿Cómo se enteró que podía realizar este reclamo, actividad o utilizar el servicio del CGP?

	0	1	2	3	4	5	6	Totales
Masculino	2	2	55	2	20	15	47	143
Femenino	0	9	57	3	16	18	54	157
Totales	2	11	112	5	36	33	101	300

- 0 – No sabe no responde
 1 – Lo leyó en el diario
 2 – Me lo dijo un vecino/conocido/familiar
 3 – A través de Internet
 4 – Me lo dijeron en el GCBA
 5 – Pasaba por aquí
 6 – Otros

Q5 ¿Conoce otros servicios que brinda el CGP?

	1	2	3	Totales
Masculino	75	67	1	143
Femenino	82	75	0	157
Totales	157	142	1	300

- 1 – Sí 2 – No 3 – No sabe/no responde

Q6 ¿Cuáles?

	0	1	2	Totales
Masculino	0	0	0	75
Femenino	0	0	0	82
Totales	0	0	0	157

Q7 ¿Cómo evaluaría la atención recibida en este CGP?

	0	1	2	3	4	5	Totales
Masculino	3	42	93	3	0	2	143
Femenino	1	57	94	5	0	0	157
Totales	4	99	187	8	0	2	300

- 0 – No sabe/No responde 1 – Muy buena 2 – Buena 3 – Regular 4 – Mala 5 – Muy Mala