

INFORME FINAL DE AUDITORÍA

PROYECTO N° 5.05.29

Centro de Gestión y Participación N° 11

Ciudad Autónoma de Buenos Aires

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: 5-05-29

NOMBRE DEL PROYECTO: Centro de Gestión y Participación N° 11.

OBJETO: Centro de Gestión y Participación N° 11 – 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 y eficiencia

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.

TAREAS DE CAMPO: 16/09/2005 al 10/01/2006

JURISDICCIÓN: 27. Secretaría de Descentralización y Participación Ciudadana.

UNIDAD EJECUTORA: C.G.P. N° 11

PROGRAMAS PRESUPUESTARIOS:

2057 Atención al vecino	\$ 388.581 (vigente)	\$ 360.490,92 (devengado)
2095 Participación ciudadana	\$ 132.704 (vigente)	\$ 108.950,84 (devengado)

EQUIPO DESIGNADO:

Dr. Raul Escribano (Supervisor)

INFORME EJECUTIVO

Lugar y fecha de emisión	Ciudad Autónoma de Buenos Aires, Junio de 2006			
Código del Proyecto	5.05.29			
Denominación del Proyecto	Centro de Gestión y Participación N° 11			
Período examinado	Año 2004			
Programas auditados	2057 – Atención al Vecino. 2095 – Participación Ciudadana.			
Unidad Ejecutora	Centro de Gestión y Participación N° 11			
Objetivo de la auditoría	Evaluar la adecuación de los recursos al cumplimiento de los objetivos institucionales y operativos del programa en términos de eficacia y eficiencia			
Presupuesto		Programa	Crédito Vigente	Devengado
		2057	388.581	360.490,92
		2095	132.704	108.950,84
Alcance	Evaluar el cumplimiento del presupuesto físico aprobado; de los objetivos previstos para las actividades desagregadas y de otros indicadores de gestión			
Tareas de campo	16/09/05 al 10/01/06			
Aclaraciones previas	Al momento de iniciarse las tareas de auditoría, resultaba de aplicación el Decreto 13- GCBA-96 como antecedente para la implementación de un proceso de descentralización como herramienta de reforma y modernización de sus propias estructuras organizativas, y teniendo como prioridad la satisfacción de las demandas de los vecinos y fomentar su participación en los procesos públicos. El Decreto 1958-GCBA-98 determina que los CGP's tendrán a su cargo la programación local de las políticas específicas y sectoriales conforme a los lineamientos generales de la autoridad competente. En el Anexo III del mismo se describe la responsabilidad primaria de los F/N CGP's.			
Observaciones principales	▪ Si bien los Programas Presupuestarios están asignados al CGP, la ejecución de los mismos está, en su mayor parte, a cargo de la Secretaría de Descentralización. ▪ Las metas físicas establecidas no resultan útiles como herramientas de evaluación de gestión en virtud de su carácter global. ▪ Muchos de los servicios que se prestan en el CGP no se encuentran efectivamente descentralizados, actuando como meras delegaciones de las Areas Centrales ▪ Bajo nivel de ejecución en el Programa Atención al Vecino ▪ Ausencia de un plan de capacitación para el personal ▪ Ausencia de diversos acuerdos de gestión que generan el no cumplimiento de la totalidad de las misiones asignadas al organismo. ▪ Sede edilicia de carácter insuficiente.			

Conclusión	La limitada ejecución del presupuesto por parte del organismo, así como la existencia de numerosos servicios que no se encuentran efectivamente “descentralizados”, condicionan la capacidad de los CGPs. para ofrecer respuesta directa al vecino, llevándolos en muchos casos a una estrategia de “contención”. La falta de celebración de diversos acuerdos de gestión ha generado también una limitación en el accionar de los Centros de Gestión y Participación y la no concreción de la totalidad de misiones propuestas por su ley de creación. Si bien se desprende de las consultas con el público que la calidad de la atención en el CGP 11 es buena, la estrategia de “contención” referida puede tender a agotarse, y de no implementarse soluciones estructurales que amplíen en forma efectiva la posibilidad de ofrecer soluciones en forma directa, puede resultar afectada la relación del CGP con los vecinos y en última instancia la relación Ciudadano-Gobierno de la Ciudad.
------------	---

INFORME FINAL DE AUDITORIA PROYECTO N° 5.05.29

DESTINATARIO

Señor
Vicepresidente 1° de la Legislatura
de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires
Dip. Santiago M. 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 procedió a efectuar una auditoría en el ámbito del Centro de Gestión y Participación N° 11, con el objetivo que se describe en el siguiente acápite.

I. OBJETO

Centro de Gestión y Participación N° 11, dependiente de la Secretaría de Descentralización y Participación Ciudadana. Gestión del año 2004.

En virtud de la reforma de la Estructura Orgánico Funcional del Gobierno de la Ciudad aprobada por el Decreto N° 350/06, los Centros de Gestión y Participación han sido ubicados actualmente como Organismos Fuera de Nivel del Ministerio de Gestión Pública y Descentralización.

II. OBJETIVO

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

III. ALCANCE DEL EXAMEN

El examen fue realizado de conformidad con las normas de AUDITORIA GENERAL DE LA CIUDAD DE BUENOS AIRES, aprobadas por Ley N° 325 y las normas básicas de Auditoría Externa, aprobadas por el Colegio de Auditores de la Ciudad de Buenos Aires según Resolución N° 161/00 AGC.

Procedimientos aplicados

- Análisis del marco normativo.

- Requerimiento de información al organismo auditado.
- Entrevistas con funcionarios del ente auditado.
- Compulsa de información suministrada por la Oficina de Gestión Pública y Presupuesto.
- Compulsa de información suministrada por la Dirección General de Contaduría.
- Relevamiento de las distintas áreas que conforman el organismo
- Realización de Encuesta de Satisfacción a ciudadanos concurrentes al CGP.
- Recopilación de información incorporada a la página de Internet del Gobierno de la Ciudad.
- Relevamiento de Infraestructura Edilicia y registro fotográfico de las instalaciones.
- Relevamiento de las Cajas Chicas rendidas en el período 2004.
- Relevamiento de una muestra de legajos del personal del CGP.
- Realización de encuesta al personal referida a distintos aspectos organizacionales del CGP.

IV. ACLARACIONES PREVIAS

A – Generalidades

Antecedentes del proceso de descentralización

A partir de la sanción del Decreto 13-GCBA-96 (de fecha 9 de agosto de 1996) el Gobierno de la Ciudad de Buenos Aires implementó un proceso de descentralización como herramienta de reforma y modernización de sus propias estructuras organizativas teniendo como objetivos prioritarios satisfacer las demandas de los vecinos y fomentar su participación en los procesos de gobierno¹.

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

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

¹ Los antecedentes de dicho proceso podrán ser consultados en los anexos correspondientes al informe de auditoría N° 5.04.17 denominado "CGP N° 1 Auditoría de Gestión" publicado en el sitio web institucional bajo el número 489.

Antecedentes Normativos

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

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

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

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

En virtud del Decreto 850-GCBA-97 se crea el Cuerpo de Delegados Comunes integrado por tres (3) miembros dependientes de la Jefatura de Gobierno, los que asesorarán al señor Jefe de Gobierno en la articulación de una agenda de gobierno para la unidad territorial correspondiente a los Centros de Gestión y Participación².

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

² B.O. N° 313 del 30-10-97.

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

EL Decreto 1361-GCBA-00 (B.O. 07-08-00) y posteriormente, el Decreto 1988-GCBA-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 primaria en tanto que el segundo (entre otras modificaciones) suprime el Cuerpo de Delegados Comunales.

El Decreto 2358-GCBA-00, (B.O. 1103 04/01/01) establece que 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.

Finalmente, en virtud del Decreto 2696-GCBA-03 y su modificatorio N° 327/04, queda conformada la estructura de la Secretaría de Descentralización y Participación Ciudadana vigente en el período auditado. En el Anexo II se grafica la referida estructura de la Secretaría. Los Centros de Gestión y Participación quedan ubicados como organismos Fuera de Nivel en la órbita de la Secretaría de Descentralización.

B - El CGP N° 11

Ámbito geográfico

El Centro de Gestión y Participación N° 11 se encuentra ubicado en la calle Alte. Francisco Seguí 2125.

Los límites geográficos están dados por las siguientes calles: Salvador M. Del Carril, La Pampa, Forest, Corrientes, Angel Gallardo, Gaona y Cuenca.

Los barrios que incluye la delimitación del C.G.P. son los de Agronomía, Paternal, Chacarita, Villa Crespo, Caballito, Villa Santa Rita, Villa del Parque, Villa Ortúzar y Villa Mitre.

Funciones y responsabilidad primaria

El Decreto 1958-GCBA-98, art. 1° (B.O. 14-10-98) determina que los CGP's "tendrán a su cargo mediante la identificación de problemas y acciones

prioritarias, la programación de la ejecución local de sus políticas específicas y de las sectoriales, conforme a los lineamientos generales de la autoridad competente”.

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

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

Estructura orgánica

El Decreto 1958/98 establece la estructura orgánica de los CGPs., creando 3 Direcciones dentro de cada Centro:

- Desarrollo y Mantenimiento Barrial (con los Departamentos Inspecciones y Habilitaciones, Permisos y Fiscalización de Obras).
- Desarrollo Socio-Cultural (con los Departamentos Cultural y Educación y Acción Social y Comunitaria).
- Información y Atención al Público (con los Departamentos Ventanilla Única y Coordinación Servicios Descentralizados).

La estructura incluye, además, un Departamento de Administración General con dependencia directa del Director General.

En el Anexo III se grafica la estructura del C.G.P. y se describen las responsabilidades primarias de las distintas áreas que la componen.

C - Análisis Presupuestario³

El presupuesto asignado al Centro de Gestión y Participación N° 11 está formado por los Programas n° 2057 “Atención al Vecino” y n° 2095 “Participación Ciudadana”. Si bien consta el propio CGP como Unidad Ejecutora, es la Secretaría de Descentralización quien ejecuta estos programas. El CGP dispone de una asignación anual de fondos para viáticos y de caja chica para gastos menores y urgencias. Las compras de bienes de uso, reparaciones de inmuebles

³ Fuentes: Ley de Presupuesto 2004; Cuenta de Inversión año 2004; Contaduría General de la Ciudad y Oficina de Gestión Pública y Presupuesto.

y otras necesidades que no pueden ser satisfechas por el sistema de caja chica, las realiza la Secretaría de Descentralización a través de los programas antes mencionados.

Programa 2057 – “Atención al Vecino – CGP 11”

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.

Vecinos de la zona y alrededores, Organizaciones no Gubernamentales, colectividades, instituciones oficiales, personas en general y en situación de riesgo.

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. Teniendo en cuenta que el CGP resulta accesible para los vecinos, se verifica un aumento significativo de la demanda y una multiplicidad de los indicadores de la misma.

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.

Presupuesto

Inc.	Concepto	Sancionado	Crédito Vigente	Devengado
1	Gastos en personal	235.847,00	204.367,00	204.126,44
2	Bienes de consumo	33.520,00	16.594,00	14.758,61
3	Serv. no personales	57.230,00	75.890,00	73.635,54
4	Bienes de uso	33.600,00	33.600,00	9.840,00
5	Transferencias	55.800,00	58.130,00	58.130,00
	TOTALES:	415.997,00	388.581,00	360.490,92

Modificaciones al crédito inicial

Incisos	Sancionado	Crédito vigente	Aum / Dism	%
Gastos en personal	235.847,00	204.367,00	- 31.480,00	- 13,34%
Bienes de consumo	33.520,00	16.594,00	- 16.926,00	- 50,49%
Serv. no personales	57.230,00	75.890,00	18.660,00	+ 32,60%
Bienes de uso	33.600,00	33.600,00	0,00	0%
Transferencias	55.800,00	58.130,00	2.330,00	+ 4%
TOTALES:	415.997,00	388.581,00	27.416,00	- 6,59%

Incidencia que los distintos incisos tienen en el crédito vigente

Inciso	Crédito vigente	%
1 - Gastos en personal	204.367,00	52,59%
2 - Bienes de consumo	16.594,00	4,27%
3 - Serv. no personales	75.890,00	19,53%
4 - Bienes de uso	33.600,00	8,65%
5 - Transferencias	58.130,00	14,96%
TOTALES:	388.581,00	100,00%

Porcentual de ejecución del Crédito vigente

Relacionando el Gasto Devengado con el Crédito Vigente para el período, se obtiene el siguiente índice de ejecución de dicho Crédito vigente

$$\frac{\text{Gasto devengado}}{\text{Crédito vigente}} \times 100 = \frac{360.490,92}{388.581,00} \times 100 = \mathbf{92,77\%}$$

Programa 2095 "Participación Ciudadana – CGP 11"

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 C.G.P. 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 C.G.P., 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 C.G.P. 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 C.G.P. y fomentar la participación ciudadana en el presupuesto participativo, en tanto sea una herramienta para el control de la gestión.

Presupuesto

Inc.	Concepto	Sancionado	Crédito Vigente	Devengado
1	Gastos en personal	118.382,00	84.064,00	83.906,43
2	Bienes de consumo	15.500,00	13.100,00	9.692,26
3	Serv. no personales	24.620,00	15.460,00	12.562,11
4	Bienes de uso	20.080,00	20.080,00	2.790,04
	TOTALES:	178.582,00	132.704,00	108.950,84

Modificaciones al crédito inicial

Incisos	Sancionado	Crédito vigente	Aum / Dism	%
Gastos en personal	118.382,00	84.064,00	- 34.318,00	- 28,98%
Bienes de consumo	15.500,00	13.100,00	- 2.400,00	- 18,32%
Serv. no personales	24.620,00	15.460,00	- 9.160,00	- 37,20%
Bienes de uso	20.080,00	20.080,00	0,00	0 %
TOTALES:	178.582,00	132.704,00	- 45.878,00	- 25,69%

Incidencia que los distintos incisos tienen en el crédito vigente

Inciso	Crédito vigente	%
1 - Gastos en personal	84.064,00	63,35%
2 - Bienes de consumo	13.100,00	9,87%
3 - Serv. no personales	15.460,00	11,65%
4 - Bienes de uso	20.080,00	15,13%
TOTALES:	132.704,00	100,00%

Porcentual de ejecución del crédito vigente

Relacionando el Gasto Devengado con el Crédito Vigente para el período, se obtiene el siguiente índice de ejecución de dicho Crédito vigente

$$\frac{\text{Gasto devengado}}{\text{Crédito vigente}} \times 100 = \frac{108.950,84}{132.704,00} \times 100 = \mathbf{82,10 \%}$$

Metas físicas

Las metas establecidas para el ejercicio 2004 eran las siguientes:

Programa 2057: Presupuesto Físico

- Necesidad real o relevada : pedidos recepcionados 10.276
- Producto acabado : respuesta a los trámites 3.363

Programa 2095: Presupuesto Físico

- Necesidad real o relevada : población que demanda participación 35.604
- Producto acabado: población participante 35.604

Estas metas físicas fueron presupuestadas con un carácter global, por cuanto en su descripción no está estimada la cantidad a atender según las distintas actividades o servicios que brinda al público el organismo auditado.

A efectos de realizar un análisis de ejecución del presupuesto físico llevado a cabo en el CGP N° 11 y en base a la información contenida en los Informes Trimestrales de Seguimiento de Gestión del organismo auditado, se han elaborado los siguientes cuadros:

Programa 2057 Atención al Vecino						
Metas Físicas		Presupuestadas		s/Informes Trimestrales		Porcentaje de ejecución
Variable	Denominación	Unidad de medida	Cantidad	Unidad de medida	Cantidad	
Necesidad real o revelada	Pedidos recepcionados	Pedido	10.276	Pedido	6.943	67,57 %
Producto acabado	Respuesta a los trámites	Respuesta	3.363	Respuesta	1.075	31,97 %

La apertura trimestral fue la siguiente:

Pedidos recepcionados

1er. Trimestre	2.574
2do. Trimestre	1.169
3er. Trimestre	1.605
4to. Trimestre	<u>1.595</u>
Total	6.943

Respuesta a los trámites

1er. Trimestre	160
2do. Trimestre	134
3er. Trimestre	338
4to. Trimestre	<u>443</u>
Total	1.075

Con relación a los pedidos que fueron previstos en el presupuesto se observa una demanda real del orden del 67,57% de dicha estimación.

El porcentaje ejecutado de respuesta a los trámites fue sólo del 31,97 % en relación a lo previsto en el programa.

Programa 2095 Participación Ciudadana						
Metas Físicas		Presupuestadas		s/Informes Trimestrales		Porcentaje de ejecución
Variable	Denominación	Unidad de Medida	Cantidad	Unidad de medida	Cantidad	
Necesidad real o revelada	Población que demanda participación	Persona	35.604	Persona	37.719	105,94 %
Producto acabado	Población participante	Persona	35.604	Persona	43.588	122,42 %

No surge de los Informes de ejecución cuáles han sido los parámetros y criterios que se han tomado en cuenta, tanto para estimar la cantidad de personas demandantes como para cuantificar el número real que se ha informado.

Libros

Se ha compulsado que en el CGP 11 se llevan los siguientes libros:

Libro **Bancos**, habilitado por el GCBA-Sec. de Descentralización el 20/04/01 con N° trámite interno 43, rúbrica N° 242, correspondiente a la Cuenta Corriente en pesos N° 599/9 del Banco Ciudad Sucursal 029 Cid Campeador. Corresponden al período auditado los folios 24 a 31 inc., con la firma del Jefe de Administración General y del Director General del organismo.

Libro de **Viáticos** habilitado por GCBA - Sec. de Descentralización con fecha 20/04/01, N° de trámite interno 43, rúbrica N° 241, correspondientes a los viáticos del organismo, registrados para el período 2004 en los folios 34 a 41 inc., con la firma del Jefe de Administración General y del Director General del organismo. Los mismos fueron registrados en 4 trimestres de \$ 440.- por cada trimestre, totalizando la suma asignada de \$ 1.760.

Libro **Diario** habilitado por GCBA - Sec. de Descentralización con fecha 20/04/01 a folio N° 14 N° de trámite interno 43, rúbrica N° 240, donde se registran los movimientos correspondientes a Cajas Chicas del organismo. Corresponden al período auditado los folios 76 a 91 inc. y están firmados por el Jefe de Administración General y del Director General del organismo.

Libro de **Registro de Actuaciones** en donde se registran todas las entradas y salidas de actuaciones, notas y registros del CGP 11.

Se trata de tres libros consecutivos de actas, sin rubricar y sin N° de orden e indicador de Tomo, en los que el período 2004 se encuentra asentado desde el folio 70 del primer libro hasta el folio 117 del tercer libro. Los datos aquí volcados también se llevan en base informática del organismo, consignándose la fecha, el N° de ingreso/egreso, el registro interno y la descripción/concepto correspondiente.

Inventario

El organismo ha presentado a este equipo de auditoria una copia de la carpeta conteniendo los formularios de Bienes de Dominio Privado y Bienes Muebles de Uso Permanente existentes al 31 de diciembre de 2004, con las firmas del Director General y del Jefe de Departamento de Administración General.

En el mismo se detallan las distintas incorporaciones según los rubros de inventario, el año de adquisición, la cantidad y el valor de compra de los bienes.

Dado que los totales correspondientes no fueron proporcionados por el organismo, se ha confeccionado con la información citada el cuadro que se detalla a continuación:

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 e instrumentos científicos,artísticas, etc	42.000,61	9.260,37		51.260,98
(3.02) Bibliotecas, colecciones artisticas, científicas, etc	1.036,00			1.036,00
(3.03) Elementos para fiestas y conmemoraciones	1.869,00			1.869,00
(3.04) Herramientas, aparatos y útiles de trabajo	824,85	232,97		1.057,82
(3.05) Instalaciones	27,00			27,00
(3.06) Maquinarias	145,00			145,00
(3.07) Máquinas de Oficina	399,50			399,50
(3.08) Medios de transporte y limpieza e implementos	0,00			0,00
(3.09) Moblaje	17.543,22	2.160,81		19.704,03
(3.12) Varios	6.696,97	160,00		6.856,97
Totales	70.542,15	11.814,15	0,00	82.356,30

Caja chica

El CGP cuenta con una Caja Chica de \$ 5.000.-, de la cual se efectuaron 8 rendiciones en el año 2004. A continuación se señalan los montos correspondientes a las rendiciones presentadas:

Caja Chica N°	1	2	3	4	5	6	7	8	Total anual
<i>Monto</i>	3.598,27	4.998,65	4.668,38	4.846,52	4.993,40	4.999,54	4.999,96	4.954,97	38.059,69

Vehículo asignado

Durante el año 2004 el Centro de Gestión y Participación N° 11 tuvo asignada una Pick Up Renault Turbo Diesel Modelo 1999, dominio CTJ 371.

D - Personal

El Centro de Gestión y Participación N° 11 en el período auditado estuvo integrado por un Director General y una planta permanente de agentes que a lo largo del año varió entre 14 y 18 agentes según los meses.

Por otra parte, entre los meses de Enero a Marzo prestaron servicios tres (3) agentes como planta de gabinete, el período de tiempo restante prestó servicio un (1) agente en la misma modalidad.

En lo que respecta a pasantes, prestaron servicios cuatro (4) pasantes durante el año 2004.

La planta de personal que prestó servicios en el CGP bajo la modalidad de contratos de locación de servicios fue de ocho (8) agentes

SITUACIÓN DE REVISTA	CANTIDAD DE AGENTES
Director General	1
Planta Permanente	18
Contratados Año 2004	8
Planta de Gabinete	3
Pasantes Año 2004	4
Total Agentes	34

Nota: en base a información proporcionada por el ente auditado

En lo que respecta al área de desempeño de los agentes los mismos se distribuyen de esta manera:

NIVEL ORGANIZACIONAL	SITUACIÓN DE REVISTA					
	Personal político	Planta Permanente	Planta de gabinete	Contratados Año 2004	Pasantes Año 2004	Totales
Dirección General	1	1	3	3	2	10
Dirección Mantenimiento Barrial	-----	6	-----	-----	1	7
Dirección Información y Atención al público	-----	5	-----	3	-----	8
Dirección Sociocultural	-----	4	-----	1	1	6
Departamento Administración General	-----	2	-----	1	-----	3
TOTAL	1	18	3	8	4	34

Nota: En base a información proporcionada por el Organismo auditado

Durante la gestión auditada, el CGP contó con personas beneficiarias del Plan Jefas y Jefes de Hogar para cumplir diversas tareas en el mismo. Estos beneficiarios actuaron en los Proyectos que se enumeran a continuación:

Proyecto 815 - Nombre: Fortalecimiento de Soporte Institucional: Cuyo objetivo es el de promover y mejorar el servicio de atención al vecino en las distintas áreas del CGP y su relación con la comunidad, potenciar las RRHH del CGP y asistir a los vecinos en la orientación de servicios.

Proyecto 816 - Nombre: Auxiliares de Mantenimiento Menor: El objetivo es detectar el uso indebido de los espacios público e interactuar con los vecinos en experiencias de gestión asociada para el uso del mismo.

Proyecto 817 - Nombre: Agentes de Promoción y Apoyo Socio Cultural en los CGP: Cuyo objetivo es el de incrementar la participación ciudadana, fortalecer las instituciones de la sociedad civil, facilitar y propiciar proyectos productivos de autogestión en el marco de una economía solidaria

Proyecto 898 - Nombre: Auxiliar de Inspecciones y Mantenimiento del Espacio Público: Cuyo objetivo es el de actualizar la información de la oficina de mantenimiento barrial, planificar un adecuado desarrollo del trabajo y anticiparse a las demandas de mantenimiento de los vecinos

Proyecto 899 - Nombre: Auxiliares de Prensa Propaganda Institucional y Desarrollo Socio Cultural: El objetivo es el de mejorar el conocimiento que los vecinos tienen acerca de los servicios que presta el CGP e incrementar la participación vecinal en las actividades desarrolladas por el CGP.

Cuestionario al Personal

Con el propósito de reflejar el sistema organizacional interno, y su posible incidencia en la gestión auditada del Centro de Gestión y Participación N° 11, el equipo de auditoría confeccionó un cuestionario al personal, que fue respondido por una muestra que abarcó el 66,67 % de la planta permanente del mismo.

Los tópicos utilizados para formar parte del listado fueron seleccionados por su incidencia en lo que se refiere a la economía, la eficiencia y la eficacia en la utilización de los recursos con que cuenta la organización.

Los resultados más relevantes fueron los siguientes:

Horarios	El 91,67 % del personal de la muestra cumple horario único; mientras que un 8,33 % tiene horario discontinuo.
Capacitación	Del total de la muestra el 58,33 % realizó capacitación en el año 2004. De los agentes que realizaron capacitación, el 100% fue afín al puesto que ocupa. En lo que respecta al personal que realizó capacitación en el año 2004, el 85,72 % respondió a iniciativas propias del personal.
Ambiente Laboral	El 91,67% del personal entrevistado considera que el espacio físico donde trabaja no es adecuado. El 100 % de la muestra poblacional del Centro de Gestión y Participación N° 11, debe compartir escritorio, mueble o computadoras. Por otra parte, el 58,33 % de la muestra está conforme con su situación laboral en el organismo, mientras que un 41,67% no lo está ⁴ . Asimismo el 100 % de los agentes entrevistados declaran estar conformes en el área donde trabajan.
Comunicación Interna	El 66,67 % de la muestra señaló que la comunicación interna en el CGP es buena, , mientras que el 33,33 % se inclinó por la opción "mala". Asimismo el 83,34% de la muestra consideró "bueno" el clima laboral en el CGP, mientras que el 8,33 % se inclinó por la opción "excelente".

⁴ El personal fundamenta su disconformidad en la falta de recursos humanos, edilicios y económicos; en que el rol de la dirección está sumamente limitado; falta de coordinación en las tareas con las delegaciones; falta de espacio físico para realizar reuniones con los vecinos etc.

	Además un 8,33 % considera el clima "regular". El 75 % del personal aseveró que no evalúan su desempeño.
Equipos informáticos	El 91,67 % de los entrevistados consideró insuficiente el parque informático con que cuenta el CGP, mientras que el 8,33 % no lo considera así. El 58,33 % de la muestra aseveró que no confecciona estadísticas, mientras que el 41,67 % opinó que sí.
Seguridad Industrial y Medicina del Trabajo	El 50 % manifiesta que no sabe manipular equipos contra incendio. El 58,33 % de la muestra auditada manifestó no conocer su rol ante situaciones de emergencia. El 75 % expresó que nunca tuvo capacitación sobre seguridad en el trabajo.
Manuales de Procedimientos	Un 75 % del personal afirmó que no hay manuales de procedimientos en el organismo.
Rotación de Tareas	El 50 % de la muestra, manifestó que no hay rotación de tareas en el organismo

Probation

De la compulsa de la documentación aportada por el Centro de Gestión y Participación N° 11, surge que durante el año 2004 se desempeñaron en el organismo doce (12) ciudadanos desarrollando tareas bajo la modalidad de Probation.

E – Infraestructura Edilicia

El Organismo funciona en un local que presenta tres niveles: planta baja, primer piso y segundo piso

Desde la vereda se observa una sola entrada por planta baja y los dos pisos superiores con ventanas a la calle.

Ingresando encontramos a la izquierda un mostrador con personal de informes y a continuación Salud Barrial, Defensa del Consumidor y luego dos computadoras de Rentas. De la entrada a la derecha hay una puerta que lleva al salón de ceremonias del Registro Civil y sobre la pared medianera se encuentra el tablero general de electricidad con llaves térmicas y disyuntores diferenciales. En cada piso hay tableros seccionales con llaves térmicas y disyuntores diferenciales automáticos.

Hacia el interior del edificio se encuentra la tesorería, oficinas de rentas, la escalera y el ascensor que lleva a los dos pisos superiores y a la terraza. Cerca del fondo el salón se amplía y se encuentran varios escritorios del Registro Civil, y la salida a un patio de 1,50 x 5 metros. Es de notar que la ventilación se efectúa por el frente, por este patio y por tres equipos de AA uno en el frente y tres atrás (de los cuales uno no funciona).

En el primer piso se encuentra Mediación, el Servicio Social Zonal, la Dirección de la Mujer, Asistencia Jurídica y la Mesa de Entradas. En el centro del salón hay escritorios y sobre el frente del edificio dos oficinas, una sobre la medianera izquierda dividida del salón por dos muebles entre los cuales hay un paso para acceder a la misma, aquí se encuentra la División de la Mujer y Asistencia Jurídica gratuita. En el otro lateral hay una oficina a la que se accede por una puerta doble y donde atienden las OIT, Deserción Cero, Prevención de Delitos y cuatro boxes para el Servicio Social Zonal.

En el segundo piso sobre el frente con ventanas a la calle se encuentran dos oficinas, una de la Dirección de Mantenimiento Barrial y la otra del Director General. Sobre el fondo del salón están las escaleras, el ascensor y una oficina desocupada, que da al contrafrente. La iluminación se da por las ventanas del frente (a la calle) y sobre el contrafrente al espacio interior del centro de manzana, en cuanto a la ventilación se daba por las mismas superficies de la iluminación y como complemento de esto, hay tres equipos de AA spleet sobre las paredes cercanos al techo. Al llegar al nivel sobre segundo piso hay un descanso al que dan el recinto de máquinas del ascensor y la salida a la azotea. En este local no hay matafuegos. Saliendo a la terraza hay un corredor de aproximadamente cinco metros de largo por dos metros de ancho donde se encuentra gran cantidad de material en desuso.

El local en el que funciona el CGP resulta insuficiente en su superficie para cubrir todas las tareas que allí se desarrollan. La falta de espacio también provoca falta de privacidad en ciertas tareas que deberían contar con un ámbito más reservado para la atención de los particulares. Otras deficiencias son consignadas en el punto correspondiente del punto V "Observaciones".

En Anexo VI se acompaña el correspondiente relevamiento fotográfico.

F – Reclamos

Los reclamos que efectúan los ciudadanos son 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 responsables⁵ y los entes satisfactorios⁶, 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. El sistema reconoce distintos estados que puede presentar el trámite:

Iniciado: Se considera iniciado, al reclamo del usuario que el operador ingresa al sistema por primera vez y por lo tanto aún no ha sido notificado el prestador.

Notificado: Es el caso que se da cuando el prestador se notifica del reclamo iniciado a través del sistema.

Reiterado: Es el reclamo que habiéndose iniciado y notificado el prestador, no procede a su cumplimiento. 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. (Ejemplo: Un vecino reclama corte de raíces, pero cuando el verificador de la Dirección General de Espacios Verde concurre, puede dictaminar que el reclamo no corresponde).

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.

Dentro del CGP el área que recepciona todo tipo de reclamos o denuncias que exponen los contribuyentes es la Dirección de Información y Atención al Público.

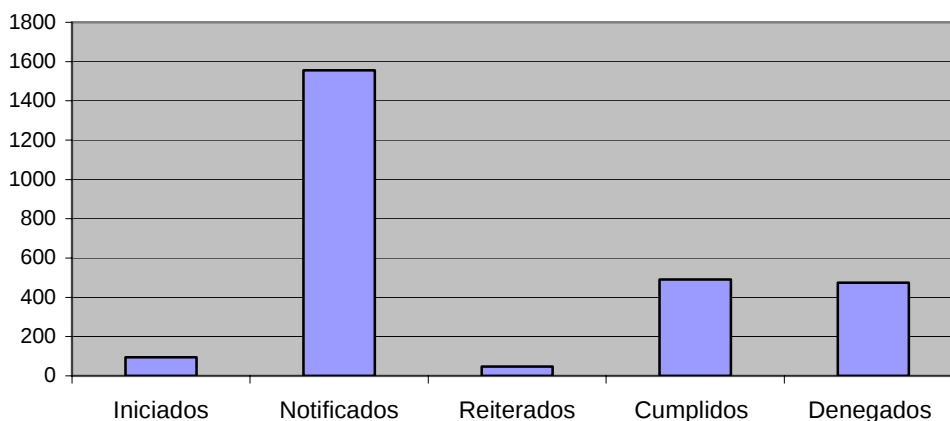
Sobre un Universo total de 2.721 Reclamos efectuados por los Usuarios del CGP N° 11 en el transcurso de la gestión correspondiente al año 2004, 94 corresponden a Reclamos iniciados, 47 corresponden a Reclamos Reiterados, 1555 corresponden a Reclamos Notificados, 490 corresponden a Reclamos Cumplidos (incluidos 60 cumplidos certificados), y 475 corresponden a Reclamos

⁵ Son las áreas centrales de gobierno, que por misiones y funciones tienen la responsabilidad sobre la resolución de la prestación solicitada en el reclamo.

⁶ Aquellos organismos o prestadores que se encargan de ejecutar la solución a los reclamos.

Denegados. Cabe aclarar que a estos totales debe agregarse 17 reclamos cancelados por los usuarios, que no figuran en el cuadro siguiente:

Reclamos año 2004



Las principales causas de reclamos fueron: Corte de ramas y raíces y árboles en peligro (1122); Aceras rotas por diversos motivos (718); Desratización (133); Vehículos y volquetes abandonados (64); Baches (63).

Reiteraciones (por prestación)

El siguiente cuadro ilustra la cantidad de reiteraciones de reclamos efectuadas por el CGP N° 11 en el año y los temas correspondientes:

Tema de la Reiteración	Cantidad	Porcentaje
Acera rota por corte de raíces	13	27,66%
Baches	4	8,51%
Desratización	4	8,51%
Ruidos molestos comerciales	4	8,51%
Reparación y mantenimiento de plazas	3	6,38%
Acera rota por empresa de servicios	3	6,38%
Malos olores o gases tóxicos	3	6,38%
Rejilla de sumidero rota y/o faltante	2	4,26%
Plagas	2	4,26%
Anclaje en acera	1	2,13%
Hundimiento de pavimento	1	2,16%
Retiro de ramas y/o troncos por poda	1	2,16%
Cornisa caída y/o por caer	1	2,13%
Balcones, Mampostería en peligro de caída	1	2,13%

Corte de ramas	1	2,13%
Baches dejados p/empresas de servicio	1	2,13%
Destapación manual de sumideros	1	2,13%
Totales	47	100,00%

Reiteraciones (por prestador)

Tomando en consideración el área a la cual estaba dirigida la reiteración, surge lo siguiente:

RESPONSABLE	REITERACIÓN	CANTIDAD	INDICE
DG Control de Calidad Ambiental	14	18	1,29
DG de Obras Públicas	13	37	2,85
Ente Mantenim. Urbano Integral	6	11	1,83
DC Tareas en la Vía Pública	4	5	1,25
DG Guardia de Auxilio y Emergen.	3	3	1
Dir. Gestión Mantenim. y Control	3	3	1
Salvatori	2	3	1,5
DG Espacios Verdes	1	2	2
Integración	1	1	1
Totales	47	83	1,77

En muchas ocasiones los reclamos son reiterados en más de una oportunidad. El índice promedio de reiteración es de **1,77**. En el cuadro precedente pueden observarse el promedio de reiteraciones que fueron cursadas a distintas áreas.

G - Análisis funciones asignadas / acciones realmente desarrolladas

Se elaboraron cuadros comparativos a efectos de cotejar las funciones que tiene asignada cada Dirección y las acciones que realizan efectivamente.

Dirección Información y Atención al Público

Acciones Decreto 1958/98	Acciones efectivamente realizadas
Programar, coordinar y controlar los servicios prestados por Delegaciones de las unidades organizativas centrales en materia de:	Se cumple solo parcialmente. El CGP mantiene relación con cada uno de los servicios para diagramar las actividades. Faltan firmar acuerdos de gestión

Atención general al público, recepción y derivación de reclamos	Brinda información y asesoramiento a los efectos de encauzar el reclamo
Mesa General de Entradas, Salidas y Archivos conexión de los CGP al sistema S.U.M.E. para el seguimiento de actuaciones	Controlan y coordinan todos los servicios descentralizados a través del Sume, para la derivación de los reclamos y denuncias
Difusión a través de la Radio del Gobierno de la Ciudad	No se cumple. No hay un acuerdo de gestión, ni enlace directo con la Radio de la Ciudad
Renovación de Licencias de conducir	No extiende licencias de conducir
Inspecciones polivalentes	No se efectúan inspecciones polivalentes
Justicia de Faltas	No hay acuerdos de gestión para esta área
Higiene Mortuoria- Renovación de Nichos	No se cumple. No hay acuerdos de gestión para esta área
Registro Civil	Funciona en el ámbito del CGP. Hay 6 agentes del área que asesoran y tramitan al público documentación de registro civil
Rentas y empadronamiento inmobiliario. Ampliar los servicios de las delegaciones en los CGP en forma completa	Funciona en el ámbito del CGP. Hay 3 agentes del área que asesoran y tramitan al público documentación del área
Tarjetas azules de estacionamiento medido para el estacionamiento de los vehículos de los usuarios que concurren al CGP	No se implementó el sistema
Tesorería	Funciona una delegación de la Dirección General de Tesorería
Defensa del Consumidor	Funciona en el CGP. Asesora y tramita al público documentación del área
Asistencia Jurídica Gratuita	Se implementó. Depende de la Procuración General. Brinda asesoramiento en asuntos de familia y desalojo, principalmente
Mediación Comunitaria	Funciona en el CGP. Asesora y tramita actos que surgen de las necesidades de los vecinos

Departamento Ventanilla de Atención Única

Las funciones desarrolladas fueron las siguientes:

- Atención al público en forma personal o telefónica.
- Confección de archivos de documentación pertinente.
- Contestación de los mail pertenecientes a los vecinos que ingresan por la WEB de la ciudad.
- Administración del sistema C.R.I.C.
- Capacitación a los beneficiarios del plan Jefas y Jefes de Hogar que cumplen tareas en el sector.

- Control y verificación de la documentación del área.
- Archivo y custodia las actuaciones según normativa

Departamento Coordinación de los Servicios Desconcentrados

Las acciones desarrolladas fueron las siguientes:

- Coordinación entre las áreas descentralizadas y la Dirección General, a través del Director.
- Observar el funcionamiento y las necesidades de cada área.
- Brindar lo necesario para el buen funcionamiento de las áreas hacia el público.
- Recepción de parte de los responsables de cada área descentralizada y elevación de estadísticas trimestrales hacia el Jefe Departamento Administración.
- Lograr los elementos necesarios para traer al CGP el mayor número de servicios posibles.
- Establecer relaciones con las demás áreas tanto internas como externas para diagramar los servicios y que lleguen hasta el público.
- Establece relaciones institucionales con otras áreas del CGBA que tienen conexión con los servicios desconcentrados y descentralizados.
- Coordinar los programas desconcentrados y/o descentralizados referidos a su áreas que se desarrollan en el ámbito del CGP en forma permanente o temporaria

Dirección de Desarrollo Socio-Cultural

Esta Dirección funcionó gran parte del año 2004 a cargo de la Jefa de Departamento Cultura y Educación, ya que el cargo de Director/a se encontraba vacante⁷.

Acciones Decreto 1958/98	Acciones efectivamente realizadas
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 Secretaria de Salud a las realidades de los CGP	Oferta de información de la Secretaria de Salud. Servicio Social coordinaba el programa "Médicos de Cabecera"
Información y Adecuación de los Servicios de la Secretaria de Educación	Oferta de información de la Secretaria de Educación. Servicio Social coordinaba el

⁷ La directora fue designada por decreto en el mes de Abril; formalmente se hizo cargo de la misma en el mes de Septiembre del 2004.

a las realidades de los CGP	programa "Deserción Cero
Información y Adecuación de los Servicios de la Secretaria de Cultura a las realidades de los CGP	Oferta de información de la Secretaria de Cultura en materia de información al publico (material impreso y correo electrónico). La dirección participa a solicitud de los vecinos en eventos y su organización
Otorgamiento de Permiso para ferias artesanales	El CGP no autoriza el establecimiento de ferias artesanales permanentes. Solo se reciben solicitudes y se autorizan pequeñas ferias por el fin de semana
Información y Adecuación de los Servicios de la Secretaria de Promoción Social a las realidades de los CGP	Oferta de información Secretaria de Promoción Social , en materia del Programa Proteger y Delegación de la Dirección General de la Mujer. Entre la Dirección y la Secretaría no hay contactos
Servicio Social Zonal: Urgencias Sociales, Ayuda al Hogar, Asistencia y Tratamiento	Asistencia directa e inmediata a la población . canalizan y derivan los recursos disponibles en el área central
Jardines Maternales	La Dirección no tiene incumbencia. Lo trabaja el Servicio Social Zonal
Asistencia al Menor y la Familia	La Dirección no tiene incumbencia. Ante situaciones de emergencias trabajan con el B.A.P
Turismo y Recreación Infantil	La Dirección no desarrolla tareas en este sentido
Servicios para la Juventud-Asistencia, Orientación y Participación Juvenil. Programación de los Eventos Juveniles	Si bien existe información del gobierno en este sentido, la Dirección no trabajó en el tema por falta de medios
Hogares para la Tercera Edad- Coordinación de la Asistencia y de las Actividades Culturales, Turismo, Deportes y Recreación	Con la Dirección de la Tercera Edad no hay proyectos en conjunto. Se relacionan con ONG's que se ocupan de la tercera edad. La Dirección no cumple tareas de supervisión y control
Promoción del Deporte-Uso de Polideportivos, Educación Física y Actividades Deportivas	En el ámbito del CGP hay un polideportivo pero no existe relación con el mismo.
Padrinazgo	No se implementó

Departamento Acción Social y Comunitaria

Las acciones desarrolladas fueron las siguientes:

- Desde el año 2003, el Departamento se encarga del listado de beneficiarios del Plan Jefas y Jefes de Hogar.
- Realización de tareas culturales.
- Coordinación del área de Tercera Edad dentro de los límites del CGP.
- Participación en la comisión de Higiene Urbana
- Programación y coordinación de eventos solicitados por los vecinos dentro del límite del CGP.
- Colaboración de la planificación, proyección e implantación del Plan de Prevención del Delito.

- Colaboración para las campañas de la Secretaría de Salud.
- Coordinación y/o difusión de iniciativas o demandas espontáneas

Departamento de Cultura y Educación

Las acciones desarrolladas fueron las siguientes:

- Coordinación del programa "Cultura en Barrio".
- Relevamiento de necesidades culturales dentro del límite del CGP.
- Participación en una red de ONG's que trabajan temáticas sociales.
- En la gestión 2004, el Departamento coordinó en la temática a su cargo dentro del presupuesto participativo proyectos que a la postre no se implementaron.
- Difusión por propia iniciativa en las escuelas de proyectos que surgen y atención de demandas espontáneas.

Dirección de Desarrollo y Mantenimiento Barrial

Cabe destacar que en la gestión auditada el CGP y la Dirección en particular, no contó con inspector de la Dirección General de Fiscalización de Obras y Catastro para atender las demandas de los vecinos.

Acciones Decreto 1958/98	Acciones efectivamente realizadas
Programa, coordina y controla los servicios prestados por delegaciones de las unidades organizativas centrales en las siguientes materias:	La Dirección no contó en el 2004 con agente de la D.G.F.O.C.
Mantenimiento Urbano y obras conexas	Cumplimiento parcial. La coordinación está limitada a veredas, arbolado y pavimentos.
Control de trabajos en la vía pública por parte de empresas prestadoras de servicios públicos	No se programa, coordina, ni controla
Control en la recolección de residuos domiciliarios, alumbrado público y limpieza de sumideros	Cumplimiento parcial. Solo se programa residuos.
Obras públicas de pequeña escala y alcance local	No se programa ni controla
Fiscalización de obras de terceros	Solo reciben los reclamos y derivan a áreas diversas
Otorgamiento de Permisos de Obra y Registro de Planos de refacciones y Obras menores de hasta 200 m2	No se otorgan
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 Ambiente	Se reciben las denuncias

Departamento Inspecciones

Las acciones desarrolladas fueron las siguientes:

- Relevamientos relacionados con veredas y baches.
- Coordinación de las inspecciones de obras públicas.
- Control de la calidad del material y trabajo empleado en la construcción de veredas.
- Atención al público personalizada y telefónica para dar respuestas técnicas a los vecinos de acuerdo al reclamo.
- Control técnico de las ejecuciones.

Departamento de Habilitaciones, Permisos y Fiscalización de Obras

Las acciones desarrolladas fueron las siguientes:

- Durante la gestión auditada se le asignó la función de control en espacios públicos, árboles e iluminación y programación del desarrollo barrial.
- Organización administrativa
- Atención al público personal y telefónica
- Relevamientos en base a demandas
- Asignar prioridades por urgencias

Libro de Quejas

En la Dirección de Información y Atención al Público del CGP, se encuentra a Disposición de los vecinos el Libro de Quejas, cuya Acta de Apertura en folio N° 1 data del 10 de Octubre del año 2000.

Se pudo observar que durante la Gestión Auditada, los vecinos volcaron en el mismo un total de once quejas contra diferentes áreas del CGP. Los folios correspondientes al año 2004 van desde el N° 18 al N° 25 inclusive.

Sector	Cantidad	%
Registro Civil	5	45,46
Rentas	1	9,09
CGP	4	36,36
Tesorería	1	9,09
Total	11	100

H - Encuesta de satisfacción

Se llevó a cabo un trabajo de campo entre el 28 de septiembre y el 16 de diciembre de 2005 que consistió en solicitar a 300 personas la respuesta de un cuestionario que constaba de 7 ítems.⁸

Estas personas representaban una muestra de usuarios de los servicios del CGP N° 11 que se acercaban personalmente a las instalaciones del mismo.

Dicho cuestionario estaba diseñado en base a 5 preguntas cerradas y 2 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 presentó la siguiente distribución por sexo:

Sexo	Total	Porcentaje
Femenino	172	57,33%
Masculino	128	42,67%
Totales	300	100,00%

Del total de la muestra el 35,67% concurría por primera vez, el 16% lo hacía por segunda vez y el 47,33% ya había concurrido en varias oportunidades. El 1% de los encuestados no dio respuesta a este punto.

En lo que respecta a la actividad o trámite que concurrían a realizar, la encuesta arrojó estos resultados:

Servicio Social (Subsidios, Planes Jefes y Jefas de Hogar, asesoramiento, asistentes sociales) = 3 %

Asesoramiento (incluye asesoramiento legal, económico y de emprendimientos, mediación, defensa del consumidor) = 2 %

Reclamos vinculados a podas de árboles y raíces = 41,30 %

Reclamos veredas (incluye rotura de veredas, baches y zanjas del pavimento junto al cordón) = 26,33 %

Cursos brindados por el CGP = 0 %

Reclamos iluminación pública = 5,33 %

Problemas cloacales, sumideros = 15,33 %

Otros (cortes de calles, ruidos molestos, basura en las esquinas, etc.) = 6,67 %

⁸ En el Anexo IV pueden visualizarse los resultados netos de donde se obtuvieron estos porcentajes.

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

Por el diario = 22%
A través de un vecino, amigo o familiar = 32,67%
Por medio de Internet = 3%
Por información de otra área del Gobierno de la Ciudad = 10%
Pasaba por el lugar y entró a preguntar = 0,33%
Otros = 30,33%
No sabe / No contesta = 1,67%

El 55,33% de los encuestados manifestó conocer otros servicios que brindaba el CGP, además de aquél al cual había concurrido específicamente. Un 44,33% desconocía otros servicios y el 0,33% no contestó la pregunta

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

Rentas = 43,98%
Registro Civil = 40,36%
Otros⁹ = 15,66%

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

Muy buena = 28,67 %
Buena = 69,33 %
Regular = 2 %
Mala = 0 %
Muy mala = 0 %

F.O.D.A. Centro de Gestión y Participación n° 11¹⁰
--

Fortalezas

El Centro de Gestión y Participación se constituye en el único nexo descentralizado que recepta demandas por parte de los vecinos y contribuye a la

⁹ Se mencionaron, entre otros, Asistencia Social, Mediación, Cursos y talleres, Defensoría, Reclamos, etc.

¹⁰ Ver Anexo V ¿Qué es el FODA?

solución de los mismos mediante el acercamiento con los prestadores de servicios (públicos y privados) en orden a las gestiones y trámites.

El organismo se encuentra inmerso en el contexto barrial, lo que contribuye a una retroalimentación fluida con los vecinos y les permite una participación más genuina en cuanto a la definición de necesidades a ser cubiertas

El compromiso y la identificación de los recursos humanos del CGP para con los vecinos debe ser tenido en cuenta, por cuanto careciendo de suficiente espacio físico y elementos de trabajo, demuestran un buen grado de predisposición para la atención al vecino ¹¹

Oportunidades

Brindar al CGP una estructura acorde para cumplir plenamente con sus misiones y funciones. Además de disponer de recursos amplios que posibiliten una verdadera “autonomía”.

El Presupuesto Participativo se constituye como importante herramienta para lograr la participación de los vecinos en forma individual o a través de Organizaciones en la elaboración de las prioridades para realizar dentro de los límites del CGP.

Con la sanción de la Ley de Comunas de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires se pone en marcha un abanico de posibilidades en cuanto a la integración de barrios dentro de los límites zonales. Dicha integración puede crear una relación más estrecha entre ciudadano-gobierno y limitar las inequidades sociales inter-barriales

Debilidades

Varios de los servicios que se brindan en el ámbito del CGP no se encuentran efectivamente descentralizados, ya que funcionan como delegaciones de las Áreas Centrales, dependiendo funcional y administrativamente de éstas

La infraestructura edilicia se constituye en una importante debilidad del organismo, frente al elevado número de vecinos que acuden diariamente

Los servicios desconcentrados (Rentas, Registro Civil, etc.) ocupan un importante porcentaje del edificio, situación que limita la posibilidad de realización de otras actividades propias del CGP

¹¹ La Encuesta de satisfacción realizada entre los vecinos arrojó una calificación satisfactoria de la atención recibida en un 98 % de los casos (un 28,67% como “Muy buena” y un 69,33 % como “Buena”).

Amenazas

La falta de respuesta de las áreas centrales a los reclamos iniciados por los vecinos, pueden atentar contra la credibilidad de los funcionarios en la gestión del ente, toda vez que desalienta al vecino sobre la bondad del servicio

Que el proceso de descentralización iniciado no sea profundizado lo suficiente y quede sólo en una insinuación sin concreción

V. OBSERVACIONES

A la Secretaría de Descentralización

- 1) Los Programas Presupuestarios N° 2057 y N° 2095 están asignados al CGP 11 pero sin embargo el organismo no ejecuta los mismos, quedando a su cargo sólo el manejo de la Caja Chica y los viáticos.

- 2) Las metas físicas de los referidos Programas fueron presupuestadas con un carácter global, no definiendo la cantidad de personas a atender según las distintas actividades o servicios que brinda al público el organismo auditado, lo que resta valor a las mismas como herramienta de evaluación de gestión.

- 3) De los servicios que se brindan en el ámbito del CGP, muchos no se encuentran efectivamente descentralizados, ya que funcionan como delegaciones de las Áreas Centrales, dependiendo funcional y administrativamente de éstas. Así, por ej.: Tesorería, Asistencia Jurídica Gratuita, Mediación Comunitaria, Defensoría Zonal, Infracciones, Rentas, Registro Civil

- 4) La Dirección de Desarrollo Socio Cultural no contó con responsable a cargo durante varios meses del período bajo examen, debiendo hacerse cargo de la Dirección la titular del Departamento Cultura y Educación.

- 5) El Centro de Gestión y Participación informó problemas significativos vinculados a falta de espacio físico, falta de equipamiento informático, falta de equipamiento de oficina, así como falta de Recursos Humanos, sin que se hubieran adoptado medidas que modificaran estas situaciones.

- 6) El CGP no cuenta con manuales de procedimientos y/o instructivos formales

A la Dirección General del CGP 11

7) El porcentaje ejecutado de respuesta a los trámites (Producto establecido en las metas físicas previstas para el Programa 2057 “Atención al Vecino”) fue sólo del 31,97 % en relación a lo previsto en el Presupuesto.

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

9) En igual sentido, se advierte que en el organismo no está formalmente establecida capacitación en materia de higiene y seguridad laboral.¹²

10) El organismo no ha elaborado estadísticas confiables en el período auditado ni indicadores de gestión.

11) En el ámbito de la Dirección de Información y Atención al Público, y con relación a lo prescripto por el Decreto 1958-GCBA-1998 y sus Anexos I, II y III se observa:

- No se realiza difusión a través de la Radio del Gobierno sobre los servicios que presta el CGP
- No se efectuaron acuerdos de gestión para brindar servicios en materia de higiene mortuoria, renovación de nichos, justicia de faltas, tarjetas azules de estacionamiento, inspecciones polivalentes y extensión de licencias de conducir.

12) En el ámbito de la Dirección de Desarrollo Socio Cultural y tomando en consideración lo prescripto por el Decreto N° 1.958-GCBA-1998 y sus Anexos I, II y III, se observa:

- No se cumple con las tareas de programación, coordinación y control de los servicios prestados por Delegaciones centrales en materia de

¹² Ley N° 19.587 Establece en el 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.”

Otorgamiento de permisos para Ferias Artesanales; Jardines Maternales; Asistencia al Menor y la Familia; Turismo y Recreación Infantil; Servicios para la Juventud; Programación de eventos juveniles; Hogares para la Tercera Edad; Promoción del Deporte; Uso de Polideportivos; Padrinazgo

- No se encuentra actualizado el Registro de las ONG's que trabajan dentro del límite del CGP.

13) En el ámbito de la Dirección de Desarrollo y Mantenimiento Barrial y con relación a lo prescripto por el Decreto 1958-GCBA-1998 y sus Anexos I, II y III se observa:

- No se efectúa el control de trabajos en vía pública efectuado por empresas prestadoras de servicios
- No se intervino en cuestiones vinculadas al control de los servicios de alumbrado público y limpieza de sumideros.
- El CGP no contó con Inspector de la D.G.F.O.C. en el período auditado
- No se otorgaron Permisos de Obra y Registro de Planos de refacciones y Obras menores de hasta 200 m2

14) En el ámbito del Departamento de Administración, cabe observar:

- Cajas chicas: En las rendiciones de caja elevadas por el organismo se observan incluidos 8 comprobantes que no cumplen con la RG 1415 de la AFIP¹³; 3 comprobantes en los que no se corresponde el domicilio consignado en los mismos con el domicilio del CGP¹⁴ y 20 comprobantes que son tickets comunes emitidos a consumidor final¹⁵. Asimismo se observa en la caja N° 5 una solicitud de autorización para arreglo de vehículo con justificación por razones de urgencia, comprobante N° 9 por un monto de \$ 870.-, que no ha sido respondida por la Sec. de Descentralización del GCBA.
- Legajos: De la muestra de legajos relevada surge: Los legajos no se encuentran foliados (100% de los casos); no se incorpora copia del DNI del agente (100% de los casos); no se incluye certificación del nivel de estudios del agente (43% de los casos); no se incluye copia de la designación del agente (20% de los casos).

¹³ (Caja N° 1, 6 comprobantes; Caja N° 2, 1 comprobante y Caja N° 4, 1 comprobante)

¹⁴ (Caja N° 1, 1 comprobante; Caja N° 3, 1 comprobante; Caja N° 4, 1 comprobante)

¹⁵ (Caja N° 1, 6 casos; Caja N° 2, 8 casos y Caja N° 3, 6 casos)

Infraestructura Edilicia

15) El local en el que funciona el CGP resulta insuficiente en su superficie para cubrir todas las tareas que allí se desarrollan. La falta de espacio también provoca que funcionarios que deben atender temas de carácter privado ubicados en espacios públicos no cuenten con la privacidad que ameritan los temas a tratar.

16) El edificio no presenta salidas alternativas de "emergencia" para caso de incendio, tampoco un plan y plano de evacuación.

17) En las instalaciones eléctricas se pudieron observar numerosos cables expuestos en conductores eléctricos y mucho desorden en los sistemas de teléfonos y conexiones informáticas.

18) En tres locales de office se observaron anafes a gas con conexiones y ventilación antirreglamentaria.

19) Se advierte la existencia de matafuegos colocados en lugares con acceso obstruido o no visibles.

20) Hay gran cantidad de materiales en desuso ubicados en el recinto de máquinas del ascensor y en los pasillos de acceso a la terraza.

VI. RECOMENDACIONES

1) Implementar mecanismos que aseguren una mayor autonomía para la ejecución presupuestaria por parte del CGP

2) 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.

- 3) Celebrar acuerdos de gestión a los fines de hacer efectivos los objetivos del programa de descentralización.
- 4) Adoptar en forma oportuna las medidas necesarias para que todas las dependencias del CGP cuenten con sus respectivos responsables, evitando la existencia de períodos prolongados con cargos vacantes.
- 5) Adoptar las medidas necesarias para solucionar los problemas informados por el Centro de Gestión: falta de recursos humanos así como carencias de equipamiento informático y de oficina.
- 6) Aprobar formalmente las normas de procedimiento o instructivos a ser aplicados en el ámbito de los Centros de Gestión y Participación.
- 7) Implementar los mecanismos necesarios para incrementar el grado de cumplimiento de las metas físicas fijadas presupuestariamente, en particular en lo que respecta al porcentaje de respuesta a los trámites (Producto establecido en el Programa “Atención al Vecino”)
- 8) Implementar un plan anual de capacitación contemplando la complejidad de las temáticas que se abordan y los trámites que brinda el CGP al contribuyente.
- 9) Incluir también en la capacitación del personal temáticas referidas a higiene y seguridad laboral.
- 10) Incorporar rutinas de realización de estadísticas e indicadores de gestión.
- 11), 12) Y 13) Establecer Acuerdos de Gestión con las Unidades Centrales a fin de incorporar los servicios que no se han implementado.

Actualizar el Registro de ONG's actuantes en los límites del CGP

Adoptar las medidas necesarias a efectos de cubrir la totalidad de funciones asignadas a las Direcciones del CGP.

14) En las rendiciones de Caja Chica, verificar que sólo se incorporen comprobantes que cumplan con la normativa fiscal vigente. Por otro lado, incorporar oportunamente la autorización pertinente en los casos que así lo requieran.

Adoptar las medidas necesarias para que los Legajos del personal se encuentren correctamente foliados e incluyan la totalidad de la documentación necesaria.

15), 16) Adoptar las medidas necesarias para que el CGP cuente con un local que permita el correcto desarrollo de todas las tareas, así como también contar con la correspondiente “salida de emergencia”

17) Ordenar las medidas necesarias a fin de lograr que las instalaciones eléctricas sean “seguras” para empleados y para terceros

18) Regularizar las conexiones de los anafes de gas existentes en los locales de office.

19) Adoptar las medidas tendientes a que todos los matafuegos se encuentren a la vista y sean de fácil acceso.

20) Dar de baja y retirar en forma oportuna el mobiliario inutilizado.

VII. **CONCLUSIÓN**

La limitada ejecución del presupuesto por parte del organismo, así como la existencia de numerosos servicios que no se encuentran efectivamente “descentralizados”, condicionan la capacidad de los CGPs. para ofrecer respuesta directa al vecino, llevándolos en muchos casos a una estrategia de “contención”. La falta de celebración de diversos acuerdos de gestión ha generado también una limitación en el accionar de los Centros de Gestión y Participación y la no concreción de la totalidad de misiones propuestas por su ley de creación. Si bien se desprende de las consultas con el público que la calidad de la atención en el CGP 11 es buena, la estrategia de “contención” referida puede tender a agotarse, y de no implementarse soluciones estructurales que amplíen en forma efectiva la posibilidad de ofrecer soluciones en forma directa, puede resultar afectada la relación del CGP con los vecinos y en última instancia la relación Ciudadano-Gobierno de la Ciudad.

ANEXOS

ANEXO I

Cuadro de Normativa aplicable

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

	Generales de los CGP, serán los receptores de las denuncias.	
Resolución N° 13-SSPU-SSD-98	Incorpora al Anexo I de la Resolución conjunta 29-SSPU-SSD-97 normas de procedimiento para la gestión descentralizada para actividades inherentes al Código de Planeamiento Urbano y al de la Edificación, en relación con las aceras.	BO 28-08-98
Resolución N° 10-SSPyDC-SSD-98	Aprueba las normas de Procedimiento para coordinar las prestaciones de los Servicios Sociales Zonales (Decreto 7975/85, BM 17.652), en los CGP, conforme Anexo I y II.	BO 25-09-98
Decreto N° 1958-GCBA-98	Establece los servicios de gestión desconcentrada que deberán prestar los CGP (Anexo I). Aprueba la estructura organizativa (Anexo II) y establece la responsabilidad primaria y esquema de acciones del CGP 3, 7 y 13 (Anexo III). Aprueba las acciones del Cuerpo de Delegados Comunales (art. 4º, Anexo IV) Establece la obligación de llevar registro de entidades y asociaciones sin fines de lucro (art. 5º). Indica que los CGP instrumentarán un Sistema de "Ventanilla Única" de atención al público que será desarrollado por la Subsecretaría de Descentralización juntamente con las áreas centrales (art. 10º). Indica que en cada CGP funcionará una unidad polivalente encargada de ejercer el poder policía local (art. 11º). La transferencia de personal necesario para cumplir con este decreto se hará desde las áreas centrales (art. 12º). La Subsecretaría de Descentralización en consulta con las áreas competentes, dictará normas de procedimiento para el cumplimiento de la gestión desconcentrada de los servicios previstos (art. 13º).	BO 14-10-98
Decreto N° 2.516-GCBA-98	Modifica al Código de Habilitaciones y Verificaciones. Faculta a los CGP a otorgar los permisos de las actividades indicadas en el Anexo I (art. 21º).	BO 27-11-98
Decreto N° 2.822- GCBA- 98	Crea la Dirección General Adjunta de la Dirección General de Descentralización de la Subsecretaría de Descentralización del GCBA (exceptuándose lo establecido en el Cap. VII, inc. g) del Anexo del Decreto 1711/94, BM 19-8-68).	BO 10-02-99
Resolución N° 1-SSD-SSG-99	Instrumenta el Sistema de "Ventanilla Única" de acuerdo a los términos del Art. 3º del Decreto 1958/98 (B.O N° 549). Describe el conjunto de trámites que en una primera etapa se recibirán en el Sistema (art. 2º, Anexo I). Indica el procedimiento a utilizar.	BO 12-02-99
Resolución N° 31-SSD-98	Aprueba las Normas Indicativas de Procedimiento para la solicitud de permisos y/o servicios con los CGP, que como Anexo I forma parte integrante de la Resolución.	BO 23-02-99
Resolución N° 2-SSRyAT-SSD-98	La Ventanilla Única funcionará en los CGP como oficina de información, atención al público, recepción y respuesta a los trámites y actuaciones iniciados en los mismos. La Dirección de Rentas afectará personal de su dependencia para desempeñarse en las V.A.U. Comenzará a funcionar en forma experimental en el CGP N° 13, a partir del 23-11-98, ampliándose el día 7-12-98 al CGP N° 7 y el 21-12-98 al CGP N° 3. En base a la evaluación de la experiencia piloto se extenderá su funcionamiento al resto de los CGP.	BO 12-03-99
Resolución N° 180-SSTyT-99	Autoriza con carácter experimental y evaluatorio a los CGP afectados a cerrar el tránsito a través de la Policía Federal de 8:00 a 14:00 hs., los días domingo y feriados nacionales.	BO 30-03-99
Resolución N° 192-SOySPyTyT-SSD-99	Aprueba Normas de Procedimiento para la Gestión Desconcentrada en la Reparación de Baches (Anexo I). La Dirección General de Obras Públicas organizará ocho cuadrillas de Trabajo de Bacheo, que serán afectadas una cada dos CGP, atendidos en forma exclusiva, semana por medio (art. 1º). Los CGP tendrán a su cargo la programación de la ejecución local del bacheo, identificando las calles afectadas e indicando las acciones prioritarias a ejecutar (art. 2º). Las áreas de la Administración Central deben remitir las actuaciones administrativas generadas por la reparación de baches al CGP que corresponda (art. 3º).	BO 28-5-99
Decreto N° 1065-GCBA-99	Transfiere la Dirección de Servicios y Consejos Vecinales dependiente de la Dirección General Relaciones con la Comunidad, a la Dirección General de Descentralización, con todo su presupuesto y patrimonio personal (art. 1º). Modifica las estructuras organizativas de las Dirección General Descentralización y Relaciones con la Comunidad (art. 7º, Anexo I y II). Modifica los Decretos 213-GCBA-96 y 266-GCBA-97.	BO 02-06-99

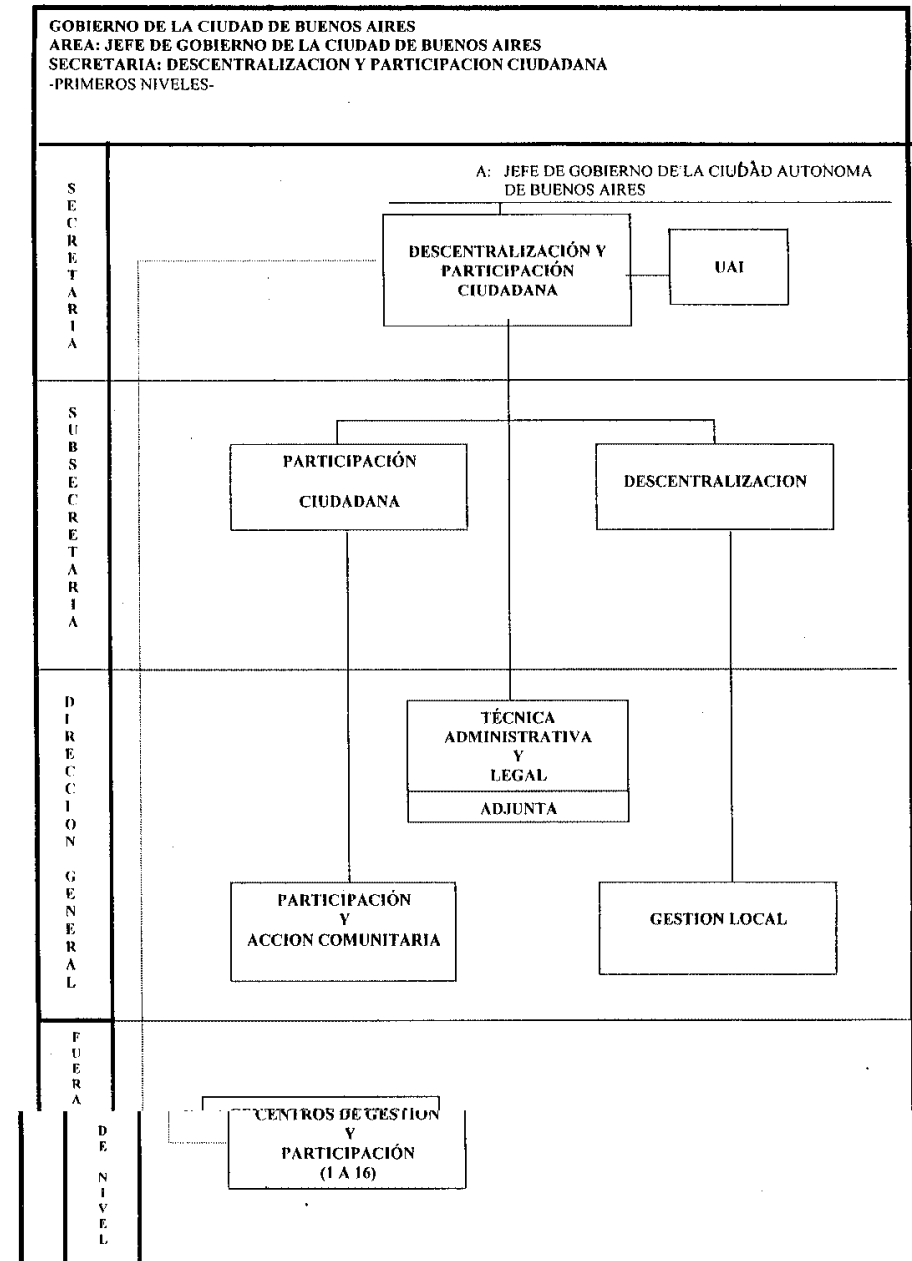
Resolución Nº 92-SSG-SSD-99	Organiza a través de la Dirección General Guardia de Auxilio "Unidades de Trabajo de Mantenimiento Urbano Menor" para prestar servicios en los CGP (art. 1º). En base a diagnósticos propios de las demandas ingresadas en el Sistema de Reclamos propondrán a las UTMUM la programación de los Trabajos de Mantenimiento Urbano Menor (art. 3º)	BO 21-07-99
Disposición Nº 1-SSD-DGVyH-99	Aprueba las normas de Procedimiento para la Gestión Desconcentrada de los servicios y actividades inherentes al Código de Habilitaciones y Verificaciones (art. 1º, Anexo I y II). Las actividades y servicios que por el art. 1º se desconcentran, constituyen en una primera etapa una experiencia piloto (art. 19 del Decreto 2516/98). Primera etapa CGP 3, 7 y 13 y en una próxima etapa los Nº 1 y 2 Sur. Éstos serán los organismos receptores de "Solicitudes de Permisos de actividades en la Vía Pública" y Denuncias sobre el Código de Habilitaciones y Verificaciones, Código de la Edificación y Planeamiento Urbano, conforme art. 19 párrafo 2º y art. 21 del Decreto 2516/98. El tratamiento de las habilitaciones en otras zonas de la Ciudad será atendido en la forma habitual por la DGVyH (art. 1º del Anexo I).	BO 02-08-99
Resolución Nº 229-SG-99	Faculta a la Dirección General de Verificaciones y Habilitaciones, en relación al Decreto 2516/98, Anexo II, carácter transitorio, a tramitar solicitudes, permisos y aplicar la legislación vigente, hasta tanto los CGP, conforme con el art. 21 del mencionado decreto, estén en aptitud reglamentaria de hacerse cargo de tales funciones.	BO 14-09-99
Decreto Nº 2.022-GCBA-99	Crea en el ámbito de la Subsecretaría de Descentralización, como organismo F/N, la Unidad de Coordinación Desarrollo y Mantenimiento Barrial, que estará a cargo de un Coordinador, que tendrá el nivel retributivo de Director General. Aprueba la Responsabilidad Primaria. La Subsecretaría de Descentralización supervisa la gestión de la Unidad a través de la Dirección General Descentralización.	BO 27-10-99
Disposición Nº 2-SSD-DGRH-99 (del 30-9-99)	Aprueba los perfiles de Director de Desarrollo y Mantenimiento Barrial, Director de Información y Atención al Público, Director de Desarrollo Socio Cultural, Jefe de Departamento de Coordinación de Servicios Descentralizados, Jefe de Departamento de Ventanilla Única. Jefe de Departamento de Obras y Mantenimiento, Jefe de Departamento de Control y Fiscalización, Jefe de Departamento Cultural y de Mediación Comunitaria, Jefe de Departamento de Promoción Social y Jefe de Departamento de Administración General. Aprueba el procedimiento para la selección de candidatos a Director y Jefe de Departamento para los CGP Nº 1, 2N, 2S, 4, 5, 6, 8, 9, 10, 11, 12, 14E y 14O.	
Decreto Nº 2.237-GCBA-99	Extiende a los F/N Direcciones Generales de los CGP 1, 2N, 2S, 4, 5, 6, 8, 9, 10, 11, 12, 14E y 14 O, la estructura organizativa aprobada por el art. 3º del Decreto 1.958-GCBA-98, conforme Anexo I (Organigrama) y II (Responsabilidad Primaria y Acciones).	BO 06-12-99
Decreto Nº 2.377-GCBA-00	Transfiere las Direcciones Generales Guardia de Auxilio y Mesa General de Entradas, Salidas y Archivo de la Subsecretaría General a la Subsecretaría de Descentralización.	BO 10-01-00
Resolución Nº 1-SSMU-SSD-00	Aprueba las normas de procedimiento para la implementación del Mantenimiento Integral de la Vía Pública (Anexo I).	BO 24-01-00
Resolución Nº 2-SSRyAT-SSD- 00	Establece la puesta en marcha del Centro Único de Atención Telefónica.	BO 29-2-00
Resolución Nº 3-SSRyAT-SSD-00	Amplía lo dispuesto e la Resolución 2-SSRyAT-SSD-99 (que indica el funcionamiento del Sistema de Ventanilla Única) a los CGP Nº 1, 2N, 2S, 4, 5, 6, 8, 9, 10, 11, 12, 14E y 14 O.	BO 29-2-00
Decreto Nº 229-GCBA-00	Suprime la Dirección General Adjunta de la Dirección General Descentralización dependiente de la Subsecretaría Descentralización, área de la Vice Jefatura del GCBA. Modifica las denominaciones de las Direcciones Generales Descentralización, de Relaciones con la Comunidad y de Desregulación, Normatización y Control de Gestión, por las de, Dirección General Desarrollo Comunitario y Dirección General Desregulación y Normatización, respectivamente, dependientes de la Subsecretaría de Descentralización. Crea la Dirección General Adjunta de la Dirección General Desarrollo Comunitario. Aprueba responsabilidades primarias (Anexo I).	BO 21-3-00
Decreto Nº 1.015-GCBA-00	El poder de Policía que detentan la DGVH, la DGCCA y DGFOyC será ejercido en el ámbito local por la unidades polivalentes de cada CGP conforme a los términos del Art. 11º del Decreto 1958/98 y arts. 4º, 5º y 6º del presente Decreto. Aprueba funciones,	BO 19-07-00

	competencias y procedimientos de las áreas centrales mencionadas en el decreto, de la Dirección General de los CGP, de los Jefes de Departamento de Inspecciones y Departamento de Habilitaciones, Permisos y Fiscalización de Obras de los CGP y de los Inspectores destacados en los CGP (Anexo I)	
Decreto N° 1.213-GCBA-00	Crea en el ámbito de la Jefatura de Gobierno y como F/N la "Coordinación del Plan Estratégico" con cargo de Subsecretaría. Aprueba los objetivos (Anexo I). Será el encargado de coordinar las competencias y actividades encuadradas en el marco del proyecto ARG/97/007 aprobado por Decreto 486-GCBA-99	BO 04-08-00
Decreto N° 1.361-GCBA-00	Modifica la estructura organizativa del Poder Ejecutivo del GCBA. Transfiere la Subsecretaría de Descentralización del Vice Jefe de Gobierno al ámbito del Jefe de Gobierno modificando su estructura organizativa (art. 9º). Transfiere la Dirección General Guardia de Auxilio dependiente de la Subsecretaría de Descentralización, la que pasa a denominarse Dirección General Guardia de Auxilio y Emergencias, a la Subsecretaría de Servicios Generales (art. 10º). Anexo I / 2 (Organigrama)	BO 07-08-00
Decreto N° 1.794-GCBA-00	Ratifica el Decreto 1213-GCBA-00 en todos sus términos, modificando en tal sentido el Anexo I/2 del Decreto 1361-GCBA-00 (en este último se había omitido incluir en el Anexo al organismo F/N Coordinación del Plan Estratégico).	BO 26-10-00
Resolución N° 1-SSD-CPE-SSLyT-00	Apruébese Acuerdo de Gestión para llevar a cabo un plan de trabajo conjunto. La Coordinación del Plan Estratégico prestará servicios de asistencia técnica a través del Proyecto ARG/97/007 aprobado por Decreto N° 486-GCBA-97 y sus modificatorias N° 1733-GCBA-98 y 1797-GCBA-99. Define acciones prioritarias de asistencia técnica: prestar asistencia técnica para procesos de selección de personal; capacitar en los puestos de trabajo a los distintos niveles profesionales; trabajar en el diseño de la imagen institucional; localizar nuevos inmuebles para posibles futuras sedes o subsedes comunales; proponer programas de necesidades y proyectos definitivos de obras para los llamados a licitación para la construcción de sedes o subsedes para los CGP's / Comunales.	BO 8-11-00
Decreto N° 1988-GCBA-00	Modifica la estructura organizativa del Poder Ejecutivo del GCBA (Organigrama, Anexo I/2). Transfiere la Dirección General Mesa General de Entradas, Salidas y Archivo dependiente de la Subsecretaría de Descentralización a la Subsecretaría Legal y Técnica (art. 7º). Crea la Dirección General Adjunta de la Dirección General de Descentralización Administrativa dependiente de la Subsecretaría de Descentralización (art. 8º). Modifica la denominación de la Dirección General de Desregulación y Normatización dependiente de la Subsecretaría de Descentralización por la de Dirección General de Normatización y Coordinación de Gestión Administrativa (art. 9º). Suprime el Cuerpo de Delegados Comunales (creados por el Decreto 850-GCBA-97) dependientes del Jefe de Gobierno (art. 51º).	BO 10-11-00
Decreto N° 2.358-GCBA-00 (19-12-00)	Autoriza al Subsecretario de Descentralización a suscribir contratos de locación de servicios para cumplir funciones de Delegado Comunal de la Subsecretaría de Descentralización en el ámbito de los CGP.	
Resolución del Subsecretario de Descentralización (22-12-00)	Establece las funciones de los Delegados Comunales. Indica que el ámbito de funcionamiento es dentro de las instalaciones del CGP, el que deberá proveer de todos los elementos necesarios para su correcto desempeño.	
Resolución N° 2-SSRAT-SSD-00	Establece la puesta en marcha del Centro Único de Atención Telefónica cuyo objetivo es recibir reclamos, denuncias y brindar orientación sobre todo tipo de trámites que se efectúan ante el GCBA, bajo la supervisión de la Subsecretaría de Descentralización a través de la Dirección General Descentralización.	
Decreto N° 654-GCBA-01	Modifica la estructura organizativa del Poder Ejecutivo de la CABA. Crea la Dirección General de Servicios Sociales Zonales dependiente de la Subsecretaría de Descentralización (art. 16). Suprime la Dirección General de Políticas Sociales de la Subsecretaría de Promoción y Desarrollo Comunitario de la Secretaría de Promoción Social y transfiere a la Dirección General de Servicios Sociales Zonales de la Subsecretaría de Descentralización el patrimonio, personal y presupuesto que hubiere sido seleccionado con el procedimiento de concurso en la Subsecretaría de Descentralización. Transfiere el patrimonio, personal y presupuesto del programa de Planificación y Proyectos Sociales de la ex Dirección General de Políticas Sociales a la	BO 11-05-01

	Dirección General de Servicios Sociales Zonales dependiente de la Subsecretaría de Descentralización.	
Resolución Nº 97-SPS-CPE-01	Establece que la Coordinación de Plan Estratégico prestará servicios y asistencia técnica a través del Proyecto ARG-97-007 aprobado por Decreto 486-GCBA-97 y sus modificatorios 1733-GCBA-98, y 1797-GCBA-99. Indica las acciones prioritarias de Asistencia Técnica.	BO 11-5-01
Resolución Nº 158-SPS-SSD-01	Constituye los Servicios Sociales Zonales en los CGP e indica sus funciones (Anexo I). Dispone que el Director General Servicios Sociales Zonales coordinará con los Directores Generales de los CGP (1 a 16) las tareas a llevar a cabo en el ámbito territorial de acuerdo con las políticas generales que fije la Secretaría de Promoción Social.	BO 29-06-01
Decreto Nº 2.116-GCBA-2003 de fecha 10/11/2003	Entre otros modifica el decreto 1015 (Habilitaciones y Verificaciones)	BO Nº 1.815
Decreto Nº 2.696/ GCBA/03 De fecha 10/12/03	Modifica la estructura organizativa del Poder ejecutivo de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires. Art. 78,79,80,81,82,83,84.	BO N º 1.836
Decreto Nº 2.720/GCBA/03 De fecha 17/12/03	Rectifica el Decreto Nº 2696/GCBA/2003, B.O. 1836, relativo a la estructura organizativa del Poder Ejecutivo de la CABA.	BO Nº 1.843

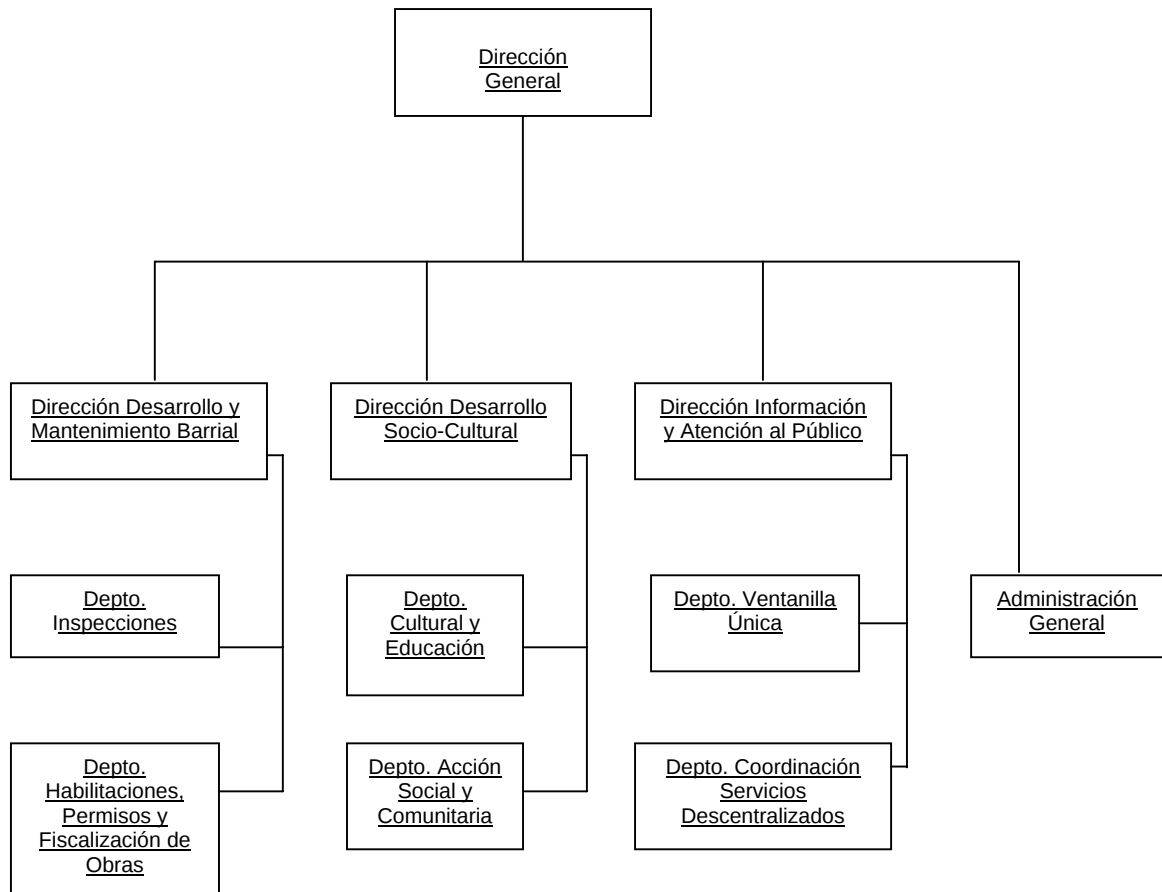
ANEXO II

Organigrama de la Secretaría de Descentralización y Participación Ciudadana



ANEXO III

Estructura Orgánica C.G.P. N° 11



Las responsabilidades primarias de las Direcciones que componen la estructura orgánica de los CGP's están dadas por los Decreto 1958-GCBA-98 (B.O. 14-10-98 para los CGP pilotos), extendiéndose al resto de los CGP mediante el Decreto 2237-GCBA-99 (B.O. 6-12-99)

Dirección de Información y Atención al Público. Responsabilidad Primaria:

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

- Atención General al público y recepción y derivación de reclamos.
- Mesa General de Entradas, Salidas y Archivos conexión de los Centros de Gestión y Participación al Sistema "SUME" para el seguimiento de actuaciones.
- Difusión a través de la Radio del Gobierno.
- Renovación de licencias de conducir.
- Inspecciones polivalentes.
- Justicia de faltas.
- Higiene mortuoria-renovación de nichos.
- Registro Civil
- 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.

Comprende los departamentos Ventanilla de Atención Única y Control Servicios Descentralizados

Dirección de Desarrollo y Mantenimiento Barrial. Responsabilidad Primaria:

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

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

Información y Recepción de denuncias sobre las Normas de Procedimiento para el control de actividades reguladas por los Códigos de Edificación y de Planeamiento Urbano y Medio Ambiente

Comprende los Departamentos de Habilitaciones, Permisos y Fiscalización de Obras y de Inspecciones.

Dirección de Desarrollo Socio Cultural. **Responsabilidad Primaria:**

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

Información y Adecuación de los servicios de la Secretaría de Salud a las realidades de los CGP.

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

Información y adecuación de los servicios de la Secretaría de Cultura a las realidades del CGP.

Otorgamiento de Permisos para Ferias Artesanales.

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

Comprende los departamentos Cultural y Educación y de Acción Social y Comunitaria.

ANEXO IV

Encuesta de Satisfacción

¿Es la primera vez que concurre a este CGP?

	Código 1	Código 2	Código 3	Código 0	Totales
Cantidad	107	48	142	3	300
Porcentaje	35,67%	16,00%	47,33%	1,00%	100,00%

1 = Primera vez // 2 = Segunda vez // 3 = Muchas veces // 0 = NS – NC

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

	Código 1	Código 2	Código 0	Totales
Cantidad	293	7		300
Porcentaje	97,67%	2,33%		100,00%

1 = Realizar un trámite o reclamo // 2 = Otra actividad // 0 = NS – NC

¿Qué actividad, trámite o reclamo viene a realizar?

	1	2	3	4	5	6	7	8	0	Totales
Totales	9	6	124	79	0	16	46	20		300
Porcentaje	3,00%	2,00%	41,33%	26,33%	0%	5,33%	15,33%	6,67%		100,00%

1 = Servicio Social // 2 = Asesoramiento // 3 = Reclamo raíces y podas // 4 = Reclamo veredas // 5 = Cursos // 6 = Reclamo iluminación // 7 = Problemas cloacales, sumideros // 8 = Otros // 0 = NS – NC

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

	1	2	3	4	5	6	0	Totales
Totales	66	98	9	30	1	91	5	300
Porcentaje	22,00%	32,67%	3,00%	10,00%	0,33%	30,33%	1,67%	100,00%

1 = Por el diario // 2 = Por un vecino, conocido o familiar // 3 = Internet // 4 = Por otra área del Gobierno // 5 = Pasó por la puerta y preguntó // 6 = Otros // 0 = NS – NC

¿Conoce otros servicios que brinda el CGP?

	Código 1	Código 2	Código 0	Totales
Totales	166	133	1	300
Porcentaje	56,33%	44,33%	0,33%	100,00%

1 = Sí // 2 = No // 0 = NS – NC

¿Cuáles?

	Código 1	Código 2	Código 3	Totales
Totales	73	67	26	166
Porcentaje	43,98%	40,36%	15,66%	100,00%

1 = Rentas // 2 = Registro Civil // 3 = Otros

¿Cómo evaluaría la atención recibida en este CGP?

	1	2	3	4	5	0	Totales
Porcentaje	86	208	6				300
Totales	28,67%	69,33%	2,00%				100,00%

1 = Muy buena // 2 = Buena // 3 = Regular // 4 = Mala // 5 = Muy mala // 6 = NS - NC

ANEXO V

¿Qué es el FODA?

Fortalezas – Oportunidades – Debilidades – Amenazas

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 Controlables	FACTORES EXTERNOS 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.

ANEXO VI

Relevamiento fotográfico

Foto de la entrada al organismo, vista desde la calle



Tablero en la sala de maquinas del ascensor con cables expuestos, sin tapa y desprolijo. Al costado del tablero una boca de electricidad rota con cables expuestos



Equipo de bombeo y tablero eléctrico instalado junto al tanque de agua en un recinto que tiene salida directa al salón de planta baja donde trabaja personal administrativo del registro civil. Es de notar la presencia de cables expuestos en la instalación eléctrica



Desorden en las instalaciones de teléfonos y eléctricas con tomas múltiples y transformadores



Cables expuestos en cielorraso



Cables expuestos en cielorraso



Cables expuestos en caja de distribución abierta



Cables expuestos en caja de distribución abierta



Cables expuestos en caja de distribución abierta



Humedad en el cielorraso



Humedad en el cielorraso



Techo parabólico con canaleta de desagüe la que al taparse produce la humedad en el techo del 2º piso. Al fondo los compresores de los equipos de AA y los cables de alimentación eléctrica expuestos en el mismo recorrido cables de sistema



Anafe a gas conectado en forma antirreglamentaria



Anafe a gas conectado en forma antirreglamentaria



Anafe a gas conectado en forma antirreglamentaria



Material de rezago que obstruye el paso en la terraza



Material de rezago que obstruye el paso en la terraza

