

**INFORME
FINAL DE AUDITORIA
Con informe ejecutivo**

Proyecto N° 5.10.15

CENTRO DE GESTION Y PARTICIPACION

N° 15

**Ciudad Autónoma de Buenos Aires
Septiembre de 2011**

AUDITORIA GENERAL DE LA CIUDAD DE BUENOS AIRES

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

PRESIDENTE

Dra. Sandra G. Bergenfeld

AUDITORES GENERALES

Dr. Santiago M. de Estrada

Dr. Alejandro G. Fernández

Ing. Adriano E. Jaichenco

Dra. Paula M. Oliveto Lago

Lic. Josefa A. Prada

Dr. Juan C. Toso

Código de Proyecto:

5.10.15

Nombre del Proyecto:

Centro de Gestión y Participación N° 15 - Gestión 2009 -

Objeto:

Centro de Gestión y Participación N° 15

Objetivo:

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

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

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

Directora de Proyecto:

Dra. María Fernanda Mina

Equipo Designado:

Auditor Supervisor:

Cdor. Ignacio Jorge Nebel

Aprobado por unanimidad en sesión de Colegio de Auditores Generales de fecha 24 de Agosto de 2011.

RESOLUCIÓN AGC N° 259/11

INFORME EJECUTIVO

Lugar y fecha de emisión	Ciudad Autónoma de Buenos Aires, Agosto de 2011
Código del Proyecto	05.10.15
Denominación del Proyecto	Centro de Gestión y Participación N° 15 – Auditoría de Gestión 2009
Período examinado	Año 2009
Jurisdicción	21 Jefatura de Gabinete de Ministros
Objetivo de la auditoría	Evaluar la adecuación de los recursos al cumplimiento de los objetivos institucionales y operativos del programa en términos de eficacia y eficiencia
Alcance	Evaluar el cumplimiento del presupuesto físico aprobado, de los objetivos previstos para las actividades desagregadas y de otros indicadores de gestión.
Tareas de campo	1º de Diciembre de 2010 al 30 de Marzo de 2011
Aclaraciones previas	1.- Operativas Durante el ejercicio objeto de la presente auditoría se realizó una importante obra de reformas en la planta baja de la sede del Centro de Gestión y Participación Comunal. 2.- Descripción de las responsabilidades primarias del organismo. Entender en la administración, distribución y aprovechamiento de los recursos asignados al área. Programar y coordinar la prestación de servicios a cargo de otras dependencias, propendiendo a su optimización y a la unificación de criterios de gestión. Canalizar los reclamos quejas y denuncias de los vecinos. Brindar el soporte administrativo para llevar a cabo las acciones conjuntas con las asociaciones y entidades sin fines de lucro de la zona, tendientes a la formación institucional y a la participación comunitaria. 3.- Misiones de las distintas áreas que componen el CGCP De la normativa vigente surge que de la Resolución N°

	2/GCBA/SSD/97 B:O 142, el Decreto 1958/98 BO 549 y Anexo del Decreto 2075/2007 BO 549, se determinan las funciones a ser ejercidas por las distintas áreas que integran el CGPC.
Observaciones principales	De las tareas desarrolladas, en el ámbito del organismo auditado se han podido detectar las siguientes observaciones, las cuales, para una mejor exposición se han dividido en orgánicas y operativas: <u>ORGANICAS</u> 6.1.1 Dentro de la estructura vigente, existen áreas como el Departamento Habilitaciones y Permisos de Obras y el Departamento de Inspecciones, cuyas tareas específicas no han sido delegadas al CGPC, por lo cual dichas áreas no ejercen sus misiones y funciones, a pesar que existan responsables normados en cada una de esas áreas. 6.1.2 Existen dentro de la estructura áreas vacantes. 6.1.3 No se han elaborado Manuales de Procedimientos, ni existen circuitos administrativos predeterminados que determinen con certeza las responsabilidades de los intervinientes en las distintas tareas que se desarrollan en el CGPC y establezcan con claridad los procedimientos a aplicarse para cada una de las actividades que se desarrollan. 6.1.4 La estructura del presupuesto no es el reflejo de la estructura orgánica, dificultando medir la eficiencia y eficacia de cada área que integra el CGPC. <u>OPERATIVAS</u> No se ha verificado una coordinación de los servicios prestados por Delegación de las Unidades Centrales como la Dirección General de Ordenamiento de Espacio Público, Dirección General de Arbolado, Dirección General de Espacios Verdes y Dirección General de Limpieza entre otras, y el CGPC, toda vez que alguna de las tareas asignadas se superponen con las asignadas a las áreas centrales del GCBA. Tampoco se efectúa una comunicación a los órganos centrales de las tareas desarrolladas.

	• Gastos de Rodados por caja chica. Se efectuaron gastos en rodados que debieron realizarse a través de la Dirección General de Flota Automotor. Tampoco, se solicitó autorización al área responsable de la reparación o mantenimiento, ni se le comunicó la realización de los mismos. No existe planificación del mantenimiento de rodados • Se localizaron gastos realizados a través de Caja Chica que superan el monto máximo de \$ 1.600.- • No se realizan los controles establecidos por la AFIP sobre las facturas recibidas por las compras realizadas originando la recepción de tickets que no identifican el comprador y facturas con otro domicilio al de la sede del CGPC. • Los rodados afectados al CGPC, no son guardados en dependencias del Gobierno de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires. • Se verificó la falta de constancia formal de las tareas realizadas. (reparaciones). En el período bajo análisis no se elaboró documentación respaldatoria de las reparaciones realizadas por el CGPC.. • Falta de control de la utilización de materiales. Durante el período auditado, se detectó la falta de centralización de la entrega de materiales. La sede no cuenta con un depósito de materiales adecuado. • Falta de planificación de las tareas en las distintos Departamentos que integran el CGPC. • De la encuesta efectuada sobre las bases del ROAC, se constató la escasa vinculación del CGPC con las organizaciones de la zona durante el período auditado. • La falta de una política comunicacional permanente, originó que no se cumpliera eficientemente con los objetivos del CGPC, al no hacerse conocer a los habitantes de la zona la oferta de los distintos "productos".
--	---

	• De la revisión de las fichas de personal y de las copias de los legajos obrantes en el CGPC surge falta de información o incompleta. • En relación a la capacitación no existe una planificación anual para el período 2009 sobre dichas actividades. • El establecimiento de la unidad de medida "personas físicas atendidas" siendo global como meta física, no permite evaluar la eficiencia de la gestión en el desempeño de sus funciones. No se establecen metas por sectores. • No existe planificación presupuestaria. El área auditada no elabora su anteproyecto de presupuesto que refleje las verdaderas necesidades del CGPC para afrontar las tareas y metas asignadas. • Inventarios: existen bienes asignados a los organismos descentralizados que figuran en el inventario del CGPC. • La página web no refleja exactamente los servicios que el CGPC brinda. • No se genera información estadísticas de todas las áreas del CGPC. La que existe es la que surge del sistema SUACI. • De la información que surge del SUACI, resultan considerables el número de las reiteraciones que tiene los reclamos que realizan los ciudadanos. • El organismo auditado no implemento un sistema que permita realizar una etapa previa a la carga en el SUACI o en una etapa intermedia, por la cual el área de Mantenimiento Barrial verifique la existencia de la denuncia formulada por el ciudadano, para así evitar hechos que no existen o no corresponden, con el lógico perjuicio a las áreas centrales y al propio Centro. • La cuadrilla no efectúa informe de inspección por las tareas que realiza, ni por cada una de las tareas que desarrolla.
--	---

	• No se realizaron auditorias internas durante el período auditado. • En materia edilicia se determinaron las siguientes observaciones: Problemas en instalaciones eléctricas, deterioros y filtraciones en paredes, falta de salida de emergencia sobre la calle Bonpland, falta de hidrantes y extintores • En materia de Seguridad e Higiene Laboral se han detectado las siguientes falencias: No se localizó libro de inspección, falta de Planos de Evacuación aprobados, ausencia de señalética en el sector ubicado en el 1er Piso, no se dictó el curso al personal sobre evacuación de edificios y de seguridad e higiene, la salida de vehículos ubicada sobre la calle Bonpland no tiene alarmas lumínicas y sonoras según establece el Código de Edificación, la escalera de acceso al 1er Piso. no cuenta con material antideslizante.
Conclusión	Como consecuencia de la nueva constitución de los Miembros de las Juntas Comunes y que las mismas absorberán las actividades desarrolladas por los CGPC sería aconsejable que las observaciones planteadas en el presente informe, sean consideradas por parte de este nuevo organismo. Se recomienda para una mejor gestión de la futura Comuna tener en consideración las observaciones enunciadas, principalmente en lo que se refiere a la comunicación tanto con el ciudadano, como a lo que respecta a los órganos centrales de Gobierno.

**Informe Final de Auditoría
Centro de Gestión y Participación N° 15
Proyecto N° 5.10.15**

DESTINATARIO

Señor
Vicepresidente 1°
Lic. Oscar Moscariello
Legislatura Ciudad Autónoma de Buenos Aires
S / D

En uso de las facultades conferidas por el Art. 135 de la Constitución de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires y de conformidad con las disposiciones de la Ley 70, artículos 131°, 132° y 136°, esta Auditoría General de la Ciudad de Buenos Aires efectuó un examen del Centro de Gestión y Participación Comunal N° 15, con el objetivo que se describe en el siguiente acápite.

1.- OBJETO

Centro de Gestión y Participación Comunal N° 15 .

2.- OBJETIVO

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

3.- ALCANCE DEL EXAMEN

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

4.- PROCEDIMIENTOS

Se aplicaron los siguientes procedimientos:

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

5.- ACLARACIONES PREVIAS

5.1.- Operativas

Durante el ejercicio objeto de la presente auditoría se realizó una importante obra de reformas en la planta baja de la sede del Centro de Gestión y Participación Comunal.

5.2.- Descripción de las responsabilidades primarias del organismo.

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

5.3.- Misiones de las distintas áreas que componen el CGCP

De la normativa vigente surge que de la Resolución N° 2/GCBA/SSD/97 B:O 142, el Decreto 1958/98 BO 549 y Anexo del Decreto 2075/2007 BO 549, se determinan las funciones a ser ejercidas por las distintas áreas que integran el CGPC a saber:

5.3.1 Misiones de la Dirección General

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

Objetivos

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

b) Previstas en el Decreto N° 1958/98

- Entender en la administración, distribución y aprovechamiento de los recursos asignados al área.
- Programar y coordinar la prestación de servicios a cargo de otras dependencias, propendiendo a su optimización y a la unificación de criterios de gestión.

- Canalizar los reclamos quejas y denuncias de los vecinos.
- Brindar el soporte administrativo para llevar a cabo las acciones conjuntas con las asociaciones y entidades sin fines de lucro de la zona tendientes a la formación institucional y a la participación comunitaria.

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

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

- Solicitar la actuación de las áreas de servicio pertinentes del Gobierno de la Ciudad en caso de necesidad.
- Proponer la incorporación de nuevos servicios y la modificación y ampliación de los existentes, atendiendo a criterios de economía de recursos.

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

5.3.2 Dirección de Desarrollo y Mantenimiento Barrial

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

- Mantenimiento urbano y obras conexas.
- Control de trabajos en la vía pública por parte de empresas prestadoras de servicios públicos
- Control en la recolección de residuos domiciliarios, alumbrado público y limpieza de sumideros.
- Obras públicas de pequeña escala y alcance local.
- Registros y Certificaciones (Habilitaciones de locales y Actividades Reguladas en la Vía Pública-Consulta del Registro de Habilitaciones del GCBA)
- Fiscalización de obras de terceros, Otorgamiento de Permisos de Obra y Registro de Planos de refacciones y Obras Menores de hasta 200 m2 en los Centros de Gestión y Participación Ley N° 24.441 (Digesto Municipal GCBA N° 6 AD 630.1)
- -Información y recepción de denuncias sobre las Normas de Procedimiento para el control de actividades reguladas por los Códigos de Edificación y de Planeamiento Urbano y Medio Ambiente.
- Relevamientos relacionados a comercios y ocupación de vía pública, situaciones de conflicto en la misma como ser baches, cordones, calzadas, cartelerías, entre otros. Verificaciones que se realizaron tanto por Reclamos ingresados al sistema SUACI, como por oficio.

- Atención y Asesoramiento al Público sobre temas inherentes a Códigos de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires (Edificación, Planeamiento, Habilitaciones y Verificaciones), y a la gestión del Gobierno de la Ciudad.
- Gestiones con otras reparticiones centrales del Gobierno de la Ciudad a los fines de trabajar en conjunto con el vecino
- Desarrollo de proyectos relacionados con el Ordenamiento del Espacio Público.
- Verificación desde la Vía Pública del cumplimiento de la normativa vigente de Obras Particulares, Obras Públicas, empresa de servicio e infraestructura.
- Supervisión en Vía Pública de las cuadrillas de Mantenimiento Urbano Menor pertenecientes al CGPC.-

5.3.3 Dirección de Desarrollo Socio Cultural

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

- Información y adecuación de los servicios de la Secretaría de Salud a las realidades de los CGP
- Información y adecuación de los servicios de la Secretaría de Educación a las realidades de los CGP
- Información y adecuación de los servicios de la Secretaría de Cultura a las realidades de los CGP
- Otorgamiento de permiso para Ferias Artesanales
- Información y adecuación de los servicios de la Secretaría de Promoción Social a las realidades de los CGP, en particular:
- Servicio social zonal: urgencias sociales, ayuda al hogar, asistencia y tratamiento.

"2011 Buenos Aires Capital Mundial del Libro"

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

5.3.4 Dirección de Información y Atención a los Vecinos

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

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

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

5.3.5 Departamento Administración

Misiones y Funciones

La actividad del Área comprende el análisis y administración de los Recursos Humanos con el fin de lograr objetivos organizativos y de gestión. La importancia del área radica en el principio de que toda organización esta conformada por personas y estas son las que mediante el desarrollo continuo de sus tareas permiten alcanzar las metas planteadas.-

Un inadecuado análisis de las tareas puede ser perjudicial para la organización, es por ello que quienes se desempeñan en el área deben poseer una comprensión profunda de los diseños de gestión para alcanzar los objetivos propuestos.-

El área Recursos Humanos debe estar alineada con la estrategia de la organización, pero al mismo tiempo defender los intereses del personal.-

Para poder desarrollar su tarea el área debe contar con personal idóneo en la normativa que regula la gestión del personal y respetar lo establecido, pero al mismo tiempo debe ser propulsora de los cambios que sean necesarios para mejorar la gestión y calidad laboral; por esta razón se dice que las áreas de personal tienen objetivos múltiples. Esa

es la dificultad de gestionar las áreas de personal en cualquier organización, especialmente en organizaciones grandes y complejas como el GCABA.-

Las áreas de personal deben brindar apoyo al nivel directivo de la jurisdicción e implementan políticas definidas desde el área central, en este sentido son vistas como "socias" de los niveles directivos, el ejercicio de este rol podría hacer que los empleados visualicen el área como ajena a su problemática e identificada con las autoridades.

Es por ello que el rol del área, debe ser claro tanto para quienes la componen como para todo el personal de la organización.-

También corresponde al área de personal proteger los intereses de los empleados, darles soporte y ayudarlos a tomar decisiones, informarles sobre posibilidades de crecimiento y asesorarlos sobre los derechos que tienen como empleados, son algunos ejemplos de su rol. El área debe actuar como socia tanto de la Dirección General como de los empleados, ser la voz de ambos sectores al mismo tiempo.-

A la complejidad y multiplicidad de los roles que se describen, es de destacar que en organismos descentralizados como los Centros de Gestión y Participación Comunal, las áreas de Recursos Humanos funcionan bajo un mecanismo de "doble dependencia" ya que reportan jerárquicamente a la jurisdicción para la cual desempeñan sus tareas y funcionalmente reportan a la Dirección General de Recursos Humanos; esta dualidad puede generar en determinados casos una situación antagónica, ya que los objetivos de la jurisdicción pueden no coincidir con los planteados por la DGRH; limitando así el campo de acción del área .-

Funciones:

- Intervenir en toda actuación relacionada con los recursos humanos
- Intervenir en el control interno del personal
- Llevar el registro del personal, controlar asistencia y puntualidad
- Emitir los pedidos de reconocimiento médico y controlar la recepción de los respectivos comprobantes de otorgamiento de licencia.

- Llevar el control sobre la ejecución del Plan Anual de Licencias Ordinarias
- Emitir las comunicaciones mensuales que genere la intervención del sector relacionado con los haberes del personal.-
- Confeccionar y mantener actualizados los legajos de personal.
- Compilar y archivar la documentación de todo el sector.
- Proporcionar la información que deba ser elevada a la Dirección General de Recursos Humanos
- Entender todo lo relacionado con los haberes del personal
- Verificar e instrumentar la correcta aplicación de las distintas asignaciones.
- Entender en trámites de descuento, Altas y Bajas, etc.
- Confeccionar todas las actuaciones administrativas que guarden relación con el sector.
- Informar sobre oficios judiciales relacionados con Probation.-
- Archivar y actualizar los distintos regímenes que norman las relaciones con el personal.
- Llevar registro actualizado de la legislación, normativas o directivas relacionadas con la administración de personal.
- Producir información técnica de las actuaciones con los distintos regímenes de personal.
- Durante el 2007 se realizaron cuatro talleres de asesoramiento con el objeto de que las informaciones en los estadios de transmisión no sean deformadas. En los mencionados talleres se destacó la necesidad de buscar diferentes objetivos simultáneos que permitan balancear los intereses de la organización y de los empleados.-

Misiones y funciones de las Direcciones con sus respectivos Departamentos

5.4 Las funciones de las áreas que componen cada una de las Direcciones son:

5.4.1 Dirección de Desarrollo y Mantenimiento Barrial

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

Las funciones del Director del área son.

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

Las funciones del Departamento Inspecciones son.

- Realizar el control de habilitaciones, higiene, seguridad, bromatología y publicidad en locales y vía pública.
- Controlar la ocupación de la vía pública y la venta ambulante.
- Controlar humos, ruidos, olores de fuentes fijas y móviles.

- Organizar las inspecciones de manera de cubrir adecuadamente las demandas de los vecinos.
- Programar las inspecciones de rutina cubriendo el área geográfica del CMPC.
- Mantener una relación permanente con las áreas centrales del GCBA que se relacionan con las actividades de control que debe realizar.

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

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

5.4.2 Dirección Desarrollo y Mantenimiento Barrial:

Tarea de la cuadrilla:

Es importante indicar dentro de este acápite las tareas que en particular desarrolla la cuadrilla afectada a esta Dirección, de lo informado surgen distintos aspectos y las tareas que desarrollan:

- Reconstrucción total y/o parcial de veredas, con sus correspondientes cordones, planteros o vados para personas con necesidades especiales según lo amerite el caso.
- Emergencia como por ejemplo, cierres instantáneos con cintas de peligro, retiro de postes o ramas bajas, en situaciones que impliquen peligro en la vía pública
- Durante el año 2011, se incorporaron las intervenciones principalmente de mantenimiento en espacios verdes: pintura de bancos o de juegos para niños, reparación de solados deteriorados, plantación de arbustos, etc.
- En el año 2011 se instaló en los seis barrios de la Comuna los correspondientes postes con los escudos representativos de cada uno de ellos en ubicaciones emblemáticas.
- Asimismo durante el año 2011 se plantaron árboles en aceras donde fuera requerido.
- Asimismo se prestó colaboración a establecimientos escolares de la Comuna que requerían ayuda en mano de obra para tareas de mantenimiento tales como pintura, reparación menor de techos o filtraciones y limpieza y poda de sus patios o jardines. Los materiales, en estos casos, son provistos por los respectivos establecimientos.
- Se efectuaron pinturas de cordones amarillos tanto a requerimiento del área Tránsito como por iniciativa propia del CGPC.
- Se realizaron reparaciones menores principalmente del equipamiento en la sede del CGPC aprovechando los días de lluvia que impiden su normal desenvolvimiento en la calle.

De acuerdo a lo informado las tareas antes descriptas son meramente enumerativa y las circunstancias en que se cumplen los trabajos principalmente dependen de la disposición de los materiales necesarios.

Planificación de las tareas de la cuadrilla:

En lo que respecta a la planificación son de destacar estos aspectos:

- Las tareas se planifican principalmente de acuerdo a dos variables:
a) la urgencia por el estado de deterioro del espacio a intervenir y 2) la disponibilidad de materiales.
- Todas aquellas intervenciones que, a juicio de la Dirección General del CGPC son prioritarias, son incluidas en una planilla de orden de trabajos. Dicha planilla es de uso interno y se vuelcan en ella con aproximación los tiempos de comienzo y duración de cada trabajo. Esta metodología de trabajo se empezó a implementar en el año 2010.
- Este orden, en ciertas oportunidades, requiere ser alterado por necesidades de mayor urgencia, que se van intercalando y por lo tanto concurren a alargar los tiempos previstos. Ej. al recibirse una partida de árboles, resulta conveniente proceder a su inmediata plantación para lo cual se retrasan otras tareas que estuvieran previstas.
- Los materiales que son necesarios para realizar las tareas previstas, no son adquiridos por el propio CGPC, sino que la misma es efectuada desde el área central del cual depende el CGPC.
- La recepción de los materiales para cada obra se realiza según el cómputo hecho de la misma sobre el crédito o cupo asignado.
- La carencia de depósito, origina problemas de conservación de los materiales dado que necesariamente los elementos a granel requieren ser depositados en las veredas y las baldosas y bolsas sujetos a traslados innecesarios.
- Lo antedicho, dificulta la planificación de las actividades del área delimitando las actividades a una administración a corto plazo.
- Durante largos períodos no se contó con provisión de materiales y la mano de obra actualmente disponible es insuficiente.

En relación a la comunicación a los organismos centrales sobre la ejecución de las obras de la cuadrilla, la operatoria en la actualidad es la siguiente:

- Cada obra realizada por la cuadrilla es fotografiada a su comienzo, durante su ejecución y en su terminación.
- Estos datos, con sus fechas, se cargan en una planilla que se remite vía e-mail a la Dirección General del CGPC cada vez que se concluye una obra.
- Corresponde informar que la Dirección de Desarrollo y Mantenimiento Barrial no cuenta con permisos ni claves para informar dichas intervenciones concluidas a través del SUACI ni tampoco se comunica en forma directa con los organismos centrales.
- No existe comunicación alguna con las áreas centrales que ejecutan las mismas actividades desarrolladas por el centro de gestión.

5.4.3 Dirección de Desarrollo Sociocultural

Misiones y Funciones

Jefatura del Departamento Cultural y Educativo

Misiones:

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

-Informar y orientar a los vecinos acerca de las actividades correspondientes a las áreas de Educación y Cultura.

- Identificar las necesidades específicas del barrio en temas vinculados al desarrollo de la cultura y la educación.

- Participar en la organización de las actividades culturales que se realizan en el área central cuando las mismas se relacionan con necesidades específicas del barrio.
- Evaluar las actividades artesanales que se presentan solicitando permiso para las ferias artesanales.

Funciones:

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

Jefatura del Departamento de Acción Social y Comunitaria

Misiones:

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

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

- Identificar necesidades de promoción social articulando las acciones a desarrollar con el Servicio Social Zonal.

Funciones:

- Articular las acciones del Servicio Social Zonal con las de la Secretaría de Promoción Social.
- Releva las necesidades del territorio del CGPC en relación a cuestiones de salud y acción social.
- Colaborar con el Director en el desarrollo de proyectos específicos que respondan a las necesidades del territorio del CGPC.
- Mantener información actualizada sobre la situación social del territorio del CGPC.
- Identificar proyectos específicos a desarrollar con entidades de bien público en el ámbito de su territorio.
- Organizar y mantener actualizar la base de datos de las organizaciones no gubernamentales del territorio correspondiente al CGPC.

5.4.4 Dirección de Información y Atención al Público

- Asistir a las autoridades del CGPC en todo lo relacionado con la atención del vecino y el mejoramiento continuo de esta tarea.
- Administrar la base de datos informatizada de los reclamos vecinales a través del SUACI, constituyéndose en administrador local de dicho sistema y de la futura utilización de las Comunicaciones Oficiales y la caratulación de expedientes en esta jurisdicción.
- Planificar y supervisar la tarea del Departamento Coordinación de Servicios Desconcentrados a efectos de controlar la calidad de las prestaciones que se implementan a través de Rentas, Registro Civil, Infracciones-Controladores de Faltas, Renovación de Licencias de

Conducir, etc. Actualizar diariamente la información proveniente de los mencionados servicios desconcentrados.

- Planificar y supervisar la tarea del Departamento Ventanilla Única a los fines de posibilitar la óptima atención de público para obtención de turnos e inscripciones a programas organizados por las áreas centrales del GCBA. Organizar el puesto de informes del CGPC y el Sector de Reincidencias-Antecedentes Penales en tarea conjunta con el Ministerio de Justicia de la Nación.
- Organizar la Mesa de Entradas y Salidas del Centro controlando el correcto trámite de actuaciones generadas y recibidas y el despacho de las mismas a través del SADE.

Departamento Ventanilla Única

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

Departamento Coordinación de Servicios Desconcentrados

- Control de la calidad de la gestión de los servicios desconcentrados
- Participar en la distribución de los espacios físicos destinados a los servicios
- Coordinar los servicios desconcentrados
- Proponer nuevos servicios de acuerdo con las necesidades locales
- Optimizar la resolución de trámites en el CGP
- Libro de quejas y buzón de sugerencias
- Coordinación del Sistema de Turnos

- Comunicación interna entre los Servicios Desconcentrados y entre éstos y el CGPC

5.4.5 Departamento de Administración General:

Misiones y funciones

- Manejo de fondos. Sobre todos los fondos con cargo de rendir cuenta documentada de su inversión (Caja Chica, Movilidad, etc.) en forma conjunta con la Dirección General del CGPC en su carácter de Responsables de Fondos con registración de firmas en banco y Tesorería General. Conciliación y control de la cuenta corriente y realización de las respectivas rendiciones. Registración en libros rubricados para cada ítem. Mantenimiento en archivo, durante los plazos preestablecidos s./ normativa, de los respectivos comprobantes o sus duplicados.
- Personal y recursos humanos. Control de asistencia, parte diario del personal, licencias ordinarias y especiales de todo tipo, licencias médicas, licencias y denuncias por accidentes del trabajo, justificaciones, altas y bajas, transferencias, comisiones y adscripciones, certificaciones de servicios, mantenimiento actualizado de los legajos del personal del CGP, gestión de todo tipo de trámite relacionado al personal, envío a la Secretaría De RRHH de la información mensual pertinente, con dependencia funcional de la misma. Certificación de Recibos de Haberes del personal del CGPC mediante firma del Jefe de Administración General debidamente registrada. Control y registración de horas suplementarias para francos compensatorios. Notificaciones al personal por incumplimiento de obligaciones. Mantenimiento en archivo, durante los plazos preestablecidos s./ normativa, de los respectivos comprobantes o sus duplicados. En el caso de las "probation", control y asignación de tareas comunitarias, información y certificaciones a los Juzgados y Patronato de Liberados. Control de asistencia personal D:G. Infracciones, D.G. Defensa y Protección al Consumidor, D.G. Mediación Comunitaria. Verificación y Servicio Empresa de Limpieza

- Patrimonio. Confección del inventario anual, relevamiento de los bienes entregados en cada área, sectorización. Información a Contaduría General de Altas y Bajas mensuales de bienes, resumen al cierre de ejercicio. Control de rodados, asistencia a la Procuración General en caso de así corresponder. Envío de correspondencia por correo oficial.
- Rutinas: Control de espacios físicos. Responsabilidad y control de servicios (telefonía, energía eléctrica, aguas corrientes). Detección de necesidades y solicitudes de mantenimiento técnico (telefonía, informática, instalaciones, etc.). Notificaciones al personal de publicaciones en el B.O. a su mantenimiento, notificación mensual a la Dirección de Material Rodante.
- Despacho: el inherente al sector administrativo relacionado a las funciones descriptas. Seguimiento del despacho del área. Contestación de oficios judiciales y remisión

5.5 Área geográfica de incumbencia.

El Centro de Gestión y Participación Comunal N° 15, ejerce sus funciones en el espacio geográfico que incluye a los siguientes barrios de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires.

Agronomía, Chacarita, La Paternal, Parque Chas, Villa Crespo, Villa Ortúzar y Villa Urquiza.

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

Límites: Av. Córdoba, Av. Dorrego, Av. Álvarez Thomas, Av. Forest, La Pampa, Av. Salvador María del Carril, Campana, Gutemberg, Av. San Martín, Arregui, Gavilán, Av. Álvarez Jonte, Av. San Martín, Av. Gaona, Av. Ángel Gallardo, Av. Estado de Israel.

5.6 Información sobre el área que abarca el CGPC.¹

CONCEPTO	BARRIOS						TOTAL
	AGRONOMIA	CHACARITA	LA PATERNAL	P. CHAS	V. CRESPO	V. ORTUZAR	
SUPERFICIE KM2	2,1	3,1	2,2	1,4	3,6	1,8	14,2
DENSIDAD HA/KM2	6649,04	8315,5	8662,7	13518,57	23235	11808,9	72189,71
POBLACION	13963	25778	19058	18926	83646	21256	182627
MUJERES	7493	13763	10123	10142	45614	11573	98708
VARONES	6470	12015	8935	8784	38032	9683	83919

FUENTE: DGESC 2001

Surge de la información que antecede que el área jurisdiccional total que abarca el CGPC N°15 es de 14.2 km², la densidad de población representada por habitantes por kilómetros cuadrados es de 72.189.71, la población total del área es de 182.627 personas, compuestas por 98.708 mujeres y 83.919 hombres.

5.7.- Responsabilidades Primarias del Centro de Gestión y Participación Comunal.

Descripción del Programa año 2009

Jurisdicción 21 - Jefatura de Gabinete de Ministros

Programa: 16 Gestión de los CGP Comunales

Sub - Programa N° 14 - CGP Comunal 15

Unidad Responsable: Centro de Gestión y Participación Comunal N° 15.

DESCRIPCIÓN:

El objetivo de los Centros de Gestión y Participación (CGPC) es acercar el Gobierno de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires a los barrios, a través de una gestión de calidad en cada uno de los CGPCs,

¹ La información consta en la página web del Gobierno de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires.

para lo cual el programa provee el adecuado suministro de insumos y servicios requeridos para su funcionamiento.

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

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

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

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

- Realizar intervenciones de mantenimiento urbano menor.

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

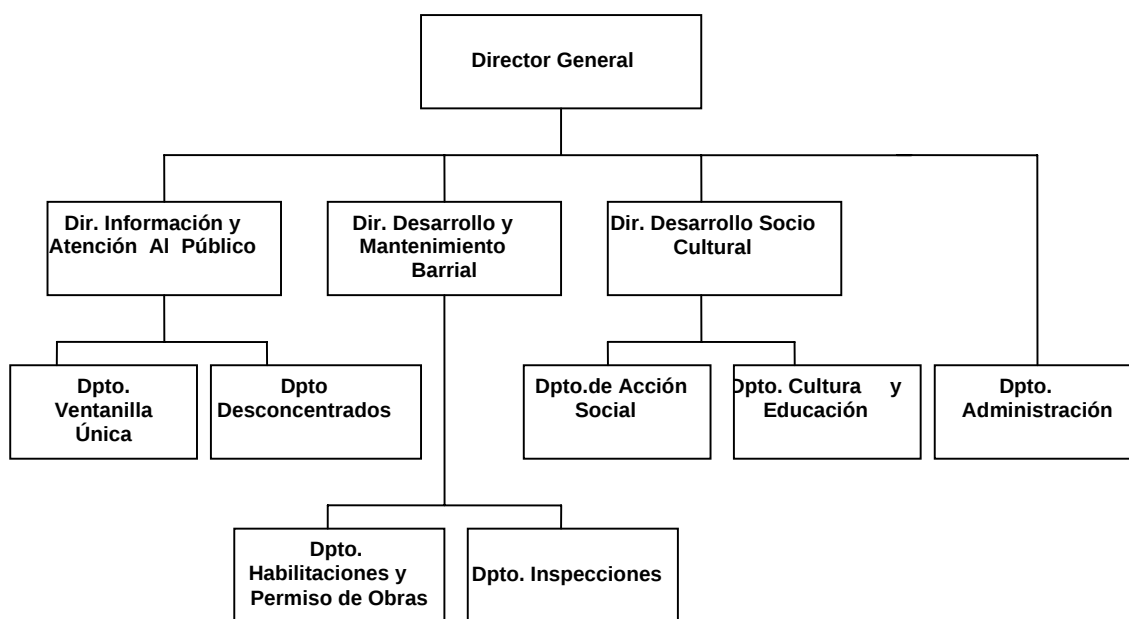
- Controlar la gestión en el espacio público promoviendo la interlocución con el vecino. Fomentar el rol proactivo de detención y control de los espacios públicos, dentro del límite geográfico.

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

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

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

5.8 Estructura Orgánica.



5.9.- Presupuesto Aprobado

Programa:16 GESTIÓN DE LOS CGP COMUNALES

Sub Programa:16 CGP COMUNAL 15

Descripción: CGP COMUNAL 15

Unidad Ejecutora: CENTRO DE GESTION Y PARTICIPACION COMUNAL NRO. 15

Jurisdicción: 21 JEFATURA DE GABINETE DE MINISTROS

Finalidad: Administración Gubernamental

Función: Dirección ejecutiva

PRESUPUESTO FINANCIERO

Inciso

Principal IMPORTE

Gastos en personal

2.577.970

Personal permanente	1.304.670
Asignaciones familiares	17.740
Asistencia social al personal	14.160
Gabinete de autoridades superiores	146.860
Contratos por Tiempo Determinado	1.094.540
Bienes de consumo	109.244
Productos alimenticios, agropecuarios y forestales	2.699
Productos de papel, cartón e impresos	28.100
Productos de cuero y caucho	135
Productos químicos, combustibles y lubricantes	12.405
Productos de minerales no metálicos	850
Productos metálicos	5.265
Minerales	375
Otros bienes de consumo	59.415
Servicios no personales	388.191
Servicios básicos	161.570
Alquileres y derechos	17.321
Mantenimiento, reparación y limpieza	181.500
Servicios Especializados, Comerciales y Financieros	6.600
Pasajes, viáticos y movilidad	14.600
Otros servicios	6.600
Bienes de uso	33.000
Maquinaria y equipo	33.000
TOTAL	3.108.405

5.10 Presupuesto Físico

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

Meta física estimada:

Personas Atendidas: 87.000

5.11 Servicios y Trámites que presta el Centro de Gestión y Participación Comunal N° 15²

A. Servicios

1.- Desarrollo Social

a.- Programa Proteger.

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

2.- Asesoramiento Jurídico

Asesoramiento y patrocinio no penal a través de letrados, principalmente en todo aquello referente a derecho de familia (alimentos, divorcios, tenencia, régimen de visitas, afiliación y desalojo).

3.-Educación

a.- Adultos 2000

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

b.- Programa de alfabetización

Para escolaridad primaria a partir de los 14 años, sin límite de edad.

4.- Salud

a.- Programa Buenos Aires Transplante.

Concientización sobre ablación y transplante de órganos.

B.- Trámites

² Información que surge de la página Web del Gobierno de la Ciudad de Buenos Aires.

1. Infracciones

a.- Dirección General de Administración de Infracciones.

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

b.- Servicio de multas por controlador.

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

2. Licencias.

a.- Charlas para renovación de licencias de conducir

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

b.- Dirección General de Licencias

Renovación de licencias para conducir (particulares)

3. Registro Civil

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

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

4. Rentas

a.- Dirección General de Rentas

Impuesto sobre los Ingresos Brutos: inscripción, bajas y recepción de DDJJ. Patentes, ABL: emisión de boletas y estado de deuda. Planes de Pagos.

Exención de pago para jubilados y personas con necesidades especiales. Cambio de Titularidad y domicilio. Anuncio Publicitario: emisión de boletas y Planes de Pagos. Asesoramiento y orientación sobre trámites impositivos de GCBA.

Régimen simplificado, Régimen General, Clave Ciudad, Imputaciones, Reintegros, Altas y bajas automotor. Exención de jubilados, inscripción régimen simplificado y general y altas, cambio de radicación.

5. Tesorería.

a.- Tesorería: timbrado de infracciones. Plan de pago de infracciones. Pliegos. Oficios Judiciales. Notas.

- Misiones y funciones del Centro de Gestión y Participación Comunal

5.12 Marco Normativo

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

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

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

- **Resolución N° 2-SSD-97** del 13 de febrero de 1997 (BO 142). Delega en los Directores General de los CGP funciones específicas. Los Directores Generales de los Centros llevarán a cabo las actividades y proyectos que les encomiende la Subsecretaría a través de la Dirección General de Descentralización presentando informes de gestión periódicos.
- **Decreto N° 1958-GCBA-98** del 24 de septiembre de 1998 (BO 549). Establece los servicios de gestión desconcentrada que deberán prestar los CGP. Aprueba la estructura organizativa de los mismos y establece responsabilidades primarias y esquemas de acciones del CGP 3, 7 y 13. Aprueba las acciones del Cuerpo de Delegados Comunales. Establece obligación llevar registro de entidades y asociaciones sin fines de lucro. Indica que los CGP instrumentarán un Sistema de "Ventanilla Única" de atención al público que será desarrollado por la Subsecretaría de Descentralización juntamente con las áreas centrales. Indica que en cada CGP funcionará una unidad polivalente encargada de ejercer el poder policía local.
- **Resolución N° 1-SSD-SSG-99** del 29 de enero de 1999 (BO 631). Instrumenta el Sistema de "Ventanilla Única". Describe el conjunto de trámites que en una primera etapa se recibirán en el Sistema e indica el procedimiento a utilizar.
- **Resolución N° 2-SSRyAT-SSD-99** del 10 de noviembre de 1998 (BO 651). Establece que el sistema de Ventanilla Única funcionará en los CGP como oficina de información, atención al público, recepción y respuesta a los trámites y actuaciones iniciados en los mismos, comenzando a funcionar en forma experimental en el CGP N° 13, a partir del 23-11-98, ampliándose posteriormente a otros CGP, como experiencia piloto.
- **Decreto N° 2.237-GCBA-99** del 23 de noviembre de 1999 (BO 834). Extiende a los F/N Direcciones Generales de los CGP 1, 2N, 2S, 4, 5, 6, 8, 9, 10, 11, 12, 14E y 14 O, la estructura organizativa aprobada por el Decreto 1.958-GCBA-98.
- **Resolución N° 2-SSRyAT-SSD- 00** del 9 de febrero de 2000 (BO 891). Establece la puesta en marcha del Centro Único de Atención Telefónica cuyo objetivo es recibir reclamos, denuncias y brindar

orientación sobre todo tipo de trámites que se efectúan ante el GCBA, bajo la supervisión de la Subsecretaría de Descentralización a través de la Dirección General Descentralización.

- **Decreto N° 1015-GCBA-00** del 07 de julio de 2000 (BO 987). Dispone que el poder de Policía que detentan la DGVH, la DGCCA y DGFOyC será ejercido en el ámbito local por las unidades polivalentes de cada CGP.

- **Resolución N° 158-SPS-SSD-01** del 29 de junio de 2001 (BO 1223). Constituye los Servicios Sociales Zonales en los CGP e indica sus funciones. Dispone que el Director General Servicios Sociales Zonales coordinará con los Directores Generales de los CGP las tareas a llevar a cabo en el ámbito territorial de acuerdo con las políticas generales que fije la Secretaría de Promoción Social.

- **Resolución N° 182- SJyS y SD- 2001** del 19 de septiembre de 2001. Apruébense procedimientos relacionados con la implementación del programa de mediación comunitaria. Se seleccionarán mediadores comunitarios que realizarán sus trabajos en los CGP. Destacará en cada CGP un empleado administrativo para recibir las consultas y solicitudes de mediación.

- **Decreto N° 613/GCBA/05** del 5 de mayo de 2005 (BO 2190). Asigna función crítica alta a los organismos fuera de nivel Centros de Gestión y Participación, dependientes de la Secretaría de Descentralización y Participación Ciudadana

- **Ley N° 1777** del 1 de septiembre de 2005 (BO 2292). Ley Orgánica de Comunas.

- **Ley N° 2034** del 13 de julio de 2006 (BO 2516). Ordena la entrega de ejemplares de la ley 1777 (Ley de Comunas) a través de las escuelas dependientes del Ministerio de Educación de la Ciudad.

- **Decreto N° 816/GCABA/06** del 3 de julio de 2006 (BO 2475). – Crea en el ámbito del Ministerio de Gestión Pública y Descentralización, como Organismos Fuera de Nivel (F/N) y bajo su dependencia, quince (15) Centros de Gestión y Participación Comunal.

- **Comunicado y aviso N° 345/DGTALGPYD/06** del 9 de agosto de 2006. Establece los límites geográficos para los Centros de Gestión y Participación Comunal de acuerdo a la delimitación de las futuras comunas creadas por ley N° 1777.

- **Decreto N° 2075/2007** estructura orgánico funcional del gobierno de la ciudad autónoma de buenos aires

5.13 Presupuesto

De acuerdo a la información surgida del Sigaf (Sistema Integral de Gestión Administrativa y Financiera), el gasto ejecutado en el año 2009 fue de \$ 2.282.316 correspondiendo a gastos corrientes la suma de \$ 2.273.568 (99.62%) y en tanto el gasto de capital fue de \$ 8.748 (0.34%).

Del análisis de los Gastos Corrientes, se observa que el 82.50% de dichos gastos se imputaron en el inciso 1) y el 14.19% en el inciso 3).

En relación a los Gastos de Capital los mismos ascendieron a \$ 8.748 correspondientes al inciso 4).

En el siguiente cuadro se observa la ejecución presupuestaria por trimestre, determinándose que en el 1er trimestre se ejecutó el 20,15%, en el 2do el 26.83%, en el 3ro. el 24.43% y en el último trimestre el 28.59%.-

JURISDICCIÓN: 21 JEFATURA DE GABINETE DE MINISTROS

UNIDAD EJECUTORA: 8191 CENTRO DE GESTIÓN Y PARTICIPACIÓN COMUNAL N° 15

PROGRAMA: 16 GESTIÓN DE LOS CGP COMUNALES

SUBPROGRAMA: 16 CGP COMUNAL 15

EJECUCIÓN FINANCIERA

Concepto	Ejecución 1° Trimestre	Ejecución 2° Trimestre	Ejecución 3° Trimestre	Ejecución 4° Trimestre	Total Ejecución
21- Gastos corrientes	459.813	612.306	552.189	649.260	2.273.568
Inciso 1	411.076	535.987	438.099	490.594	1.875.756
Inciso 2	5.580	26.892	26.364	16.464	75.300

38

"2011 Buenos Aires Capital Mundial del Libro"

Inciso 3	43.157	49.427	87.726	142.202	322.512
22 - Gastos de Capital	81	49	5.339	3.279	8.748
Inciso 4	81	49	5.339	3.279	8.748
Total Programa	459.894	612.355	557.528	652.539	2.282.316

Fuente SIGAF

Metas Físicas

De la información recabada por el Sigaf, se determina que en el año 2009, se programó la atención de 87.000 personas, siendo atendidas 81.842. Surge de esta manera que no se atendieron 5.158 personas de las programadas, representando 5.93% del total.

En el cuadro subsiguiente surge que de un análisis trimestral en el 1er trimestre se atendió el 23.56%, en el 2do el 24.36%, en el 3ro. el 27.39% y en el 4to, se atendió el 24.68% . Siendo el 3er trimestre el que presentó el menor grado de ejecución con el 89.78% de lo programado que representa 2.579 personas menos atendidas de lo previsto.

Meta o Producto en Proceso:		1043 - PERSONA ATENDIDA EN CGP		
Unidad de Medida:		PERSONA ATENDIDA		
Trimestre	Programado	Ejecutado	Variación	%
1°	20.000	19.284	-716	-3,58
2°	22.000	19.937	-2.063	-9,38
3°	25.000	22.421	-2.579	-10,32
4°	20.000	20.200	200	1,00
Total	87.000	81.842	-5.158	-5,93

Presupuesto: Sancionado-Vigente

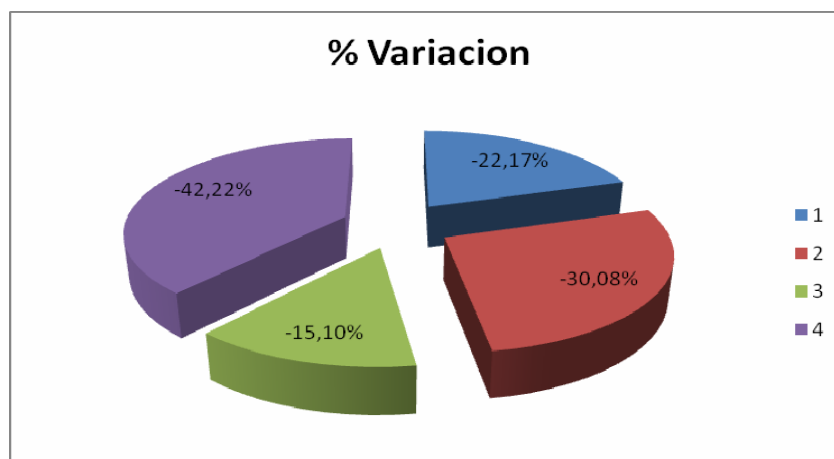
El total del presupuesto sancionado para el año 2009 fue de \$ 3.108.405.-, resultando el presupuesto vigente de \$ 2.431.341.- producto de las modificaciones de \$ 677.064 (-21.78%).

Del análisis por inciso surge que: el inciso 1) sufrió una disminución del 22.17% que representan \$ 571.634.-, el inciso 2) tuvo una disminución de \$ 32.865.- que constituye el 30.08% del valor original, el inciso 3) disminuyó el 15.10% que equivalen a \$ 58.634.- y por último el inciso 4) con un 42.22% de reducción equivalente a \$ 13.931.-

"2011 Buenos Aires Capital Mundial del Libro"

Descripción	Crédito de Sanción	Modificaciones Introducidas	Crédito Vigente	% Modificación
Gastos En Personal	2.577.970,00	-571.634,00	2.006.336,00	-22,17%
Bienes De Consumo	109.244,00	-32.865,00	76.379,00	-30,08%
Servicios No Personales	388.191,00	-58.634,00	329.557,00	-15,10%
Bienes De Uso	33.000,00	-13.931,00	19.069,00	-42,22%
Total	3.108.405,00	-677.064,00	2.431.341,00	-21,78%

Fuente: Ogepu

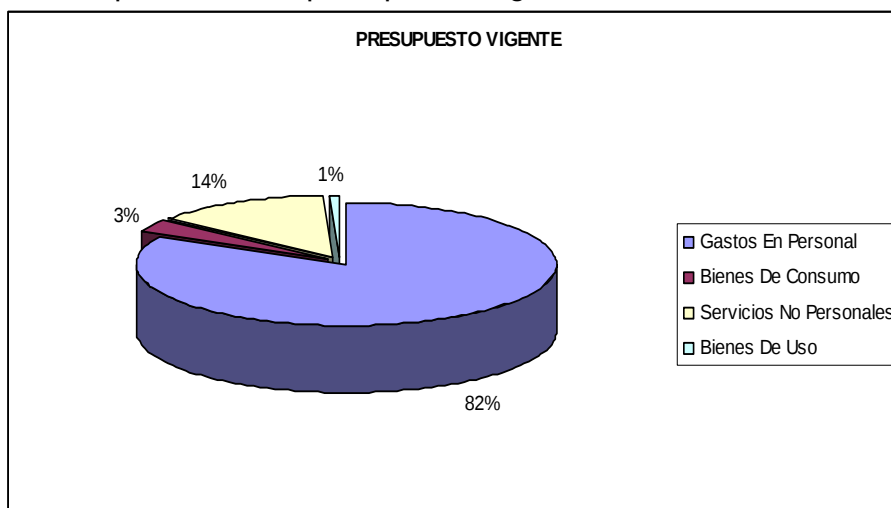


En base a un análisis de acuerdo al tipo de norma aprobatoria de las modificaciones presupuestarias se elaboró el siguiente cuadro:

Tipo Norma Aprobatoria	Suma Positiva	Suma Negativa	Diferencia
RESOLUCION	48.374	32.629	15.745
RESOLUCION MINISTERIO	77.958	340.526	-262.568
LEY	-	13.931	-13.931
DISPOSICION OGEPU	163.170	579.480	-416.310
Total General	289.502	966.566	-677.064

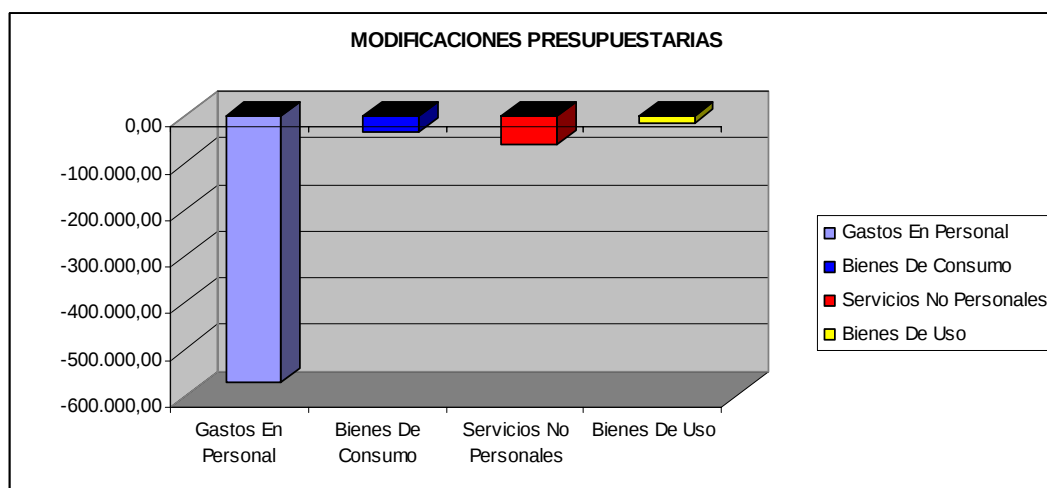
Surge que las mayores modificaciones están originadas en disposiciones emitidas por la OGEPU

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



Fuente: Ogepu

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



Fuente: Ogepu

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

Jur	Sjur	Ent	UE	Prog	Spr	Pry	Act	Ob	Inc	Descripción	Importe
Centro De Gestión Y Participación Comunal Nro. 15											3.108.405
21	0	0	8191	16						Gestión de los CGPC	3.108.405
21	0	0	8191	16	16					Cgp Comunal 15	3.108.405
21	0	0	8191	16	16	0	1			Conducción	1.037.320
21	0	0	8191	16	16	0	1	0	1	Gastos En Personal	1.013.720
21	0	0	8191	16	16	0	1	0	2	Bienes De Consumo	8.800
21	0	0	8191	16	16	0	1	0	3	Servicios No Personales	8.200
21	0	0	8191	16	16	0	1	0	4	Bienes De Uso	6.600
21	0	0	8191	16	16	0	3			Mantenimiento Barrial	637.910
21	0	0	8191	16	16	0	3	0	1	Gastos En Personal	614.310
21	0	0	8191	16	16	0	3	0	2	Bienes De Consumo	8.800
21	0	0	8191	16	16	0	3	0	3	Servicios No Personales	8.200
21	0	0	8191	16	16	0	3	0	4	Bienes De Uso	6.600
21	0	0	8191	16	16	0	4			Identidad Barrial	23.600
21	0	0	8191	16	16	0	4	0	2	Bienes De Consumo	8.800
21	0	0	8191	16	16	0	4	0	3	Servicios No Personales	8.200
21	0	0	8191	16	16	0	4	0	4	Bienes De Uso	6.600
21	0	0	8191	16	16	0	12			Atención Al Vecino	940.775
21	0	0	8191	16	16	0	12	0	1	Gastos En Personal	504.740
21	0	0	8191	16	16	0	12	0	2	Bienes De Consumo	74.044
21	0	0	8191	16	16	0	12	0	3	Servicios No Personales	355.391
21	0	0	8191	16	16	0	12	0	4	Bienes De Uso	6.600
21	0	0	8191	16	16	0	15			Participación Ciudadana	468.800
21	0	0	8191	16	16	0	15	0	1	Gastos En Personal	445.200
21	0	0	8191	16	16	0	15	0	2	Bienes De Consumo	8.800
21	0	0	8191	16	16	0	15	0	3	Servicios No Personales	8.200
21	0	0	8191	16	16	0	15	0	4	Bienes De Uso	6.600

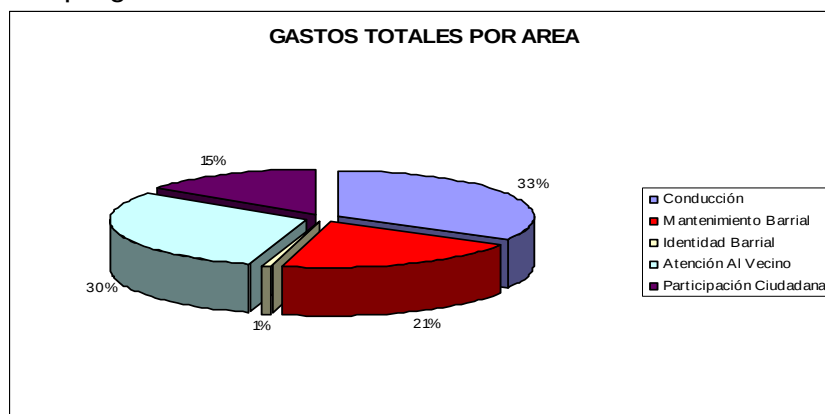
Se observa que el programa bajo análisis se compone de 5 actividades: 1) Conducción, 2) Mantenimiento Barrial, 3) Identidad Barrial, 4) Atención al Vecino y 5) Participación Ciudadana.

La distribución del crédito presupuestario por actividad fue de \$ 1.037.320, \$ 637.910, \$ 23.600, \$ 940.775 y \$ 468.800.- respectivamente.

"2011 Buenos Aires Capital Mundial del Libro"

Descripción	Importe	%
Centro De Gestión Y Participación Comunal Nro. 15	3.108.405	
Conducción	1.037.320	33,37%
Mantenimiento Barrial	637.910	20,52%
Identidad Barrial	23.600	0,76%
Atención Al Vecino	940.775	30,27%
Participación Ciudadana	468.800	15,08%

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



3. Comparación Presupuestaria 2008-2009

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

INCISO	Devengado	
	2008	2009
1	90.036	1.875.756,00
2	53.627	75.299,00
3	257.395	318.011,82
4	2.517	8.747,83
total	403.575	2.277.814,65

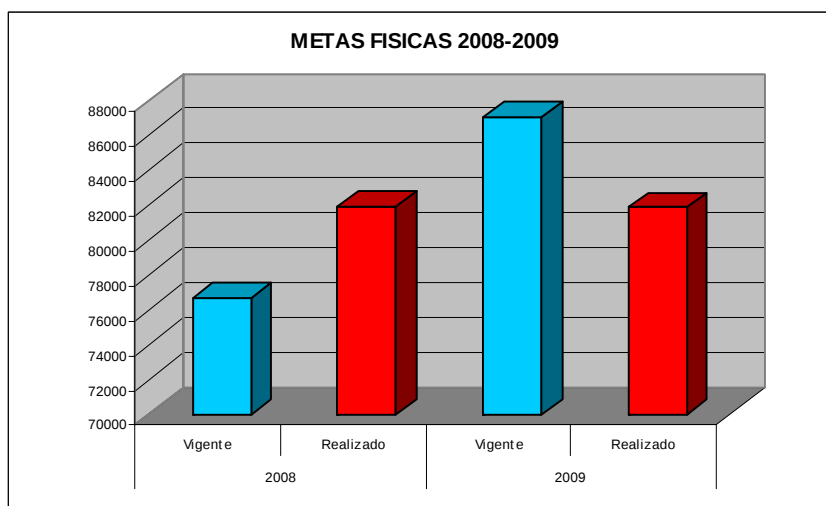
Se observa que en el inciso 1) se presenta la mayor variación monetaria, en razón que en el año 2008 la remuneración de los funcionarios se ejecutaba con el presupuesto de la Subsecretaría.

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

Surge así que el grado de cumplimiento en el año 2008 fue del 106.83%, mientras que en el período 2009 fue del 94.07%.

Metas Físicas	2008		2009		2008	2009
	Vigente	Realizado	Vigente	Realizado	Cumplimiento	
Unidad de Medida						
Personas Atendidas	76676	81916	87000	81842	106,83%	94,07%

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



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

"2011 Buenos Aires Capital Mundial del Libro"

Inciso	Subinciso	Descripción	Sancionado	Modificaciones	Vigente	Definitivo	Devengado	Saldo No Utilizado
1		GASTOS EN PERSONAL	2.577.970	-571.634	2.006.336	1.875.756,00	1.875.756,00	130.580,00
1	1	Personal Permanente	1.304.670	-196.030	1.108.640	1.019.698,16	1.019.698,16	88.941,84
1	4	Asignaciones Familiares	17.740	32.181	49.921	49.919,50	49.919,50	1,50
1	5	Asistencia Social al Personal	14.160	0	14.160	4.363,70	4.363,70	9.796,30
1	6	Beneficios y Compensaciones	0	6.237	6.237	6.236,36	6.236,36	0,64
1	7	Gabinete de Autoridades Superiores	146.860	-115.025	31.835	0,00	0,00	31.835,00
1	8	Contratos por Tiempo Determinado	1.094.540	-298.997	795.543	795.538,28	795.538,28	4,72
2		BIENES DE CONSUMO	109.244	-32.865	76.379	75.299,92	75.299,92	1.079,08
2	1	Productos alimenticios	2.699	932	3.631	3.629,58	3.629,58	1,42
2	2	Textil y Vestuario	0	151	151	149,78	149,78	1,22
2	3	Productos de Papel y Cartón	28.100	-9.665	18.435	17.553,24	17.553,24	881,76
2	4	Productos de Cuero y Caucho	135	790	925	924,40	924,40	0,60
2	5	Productos Químicos, Combustibles	12.405	-8.063	4.342	4.166,41	4.166,41	175,59
2	6	Productos de Minerales	850	1.997	2.847	2.845,32	2.845,32	1,68
2	7	Productos Metálicos	5.265	-2.966	2.299	2.295,90	2.295,90	3,10
2	8	Minerales	375	6	381	380,83	380,83	0,17
2	9	Otros Bs de Consumo	59.415	-16.047	43.368	43.354,46	43.354,46	13,54
3		SERVICIOS NO PERSONALES	388.191	-58.634	329.557	322.511,82	318.011,82	11.545,18
3	1	Servicios Básicos	161.570	-64.205	97.365	97.363,23	97.363,23	1,77
3	2	Alquileres y Derechos	17.321	-950	16.371	15.625,80	15.625,80	745,20
3	3	Mantenimiento Reparación y Limpieza	181.500	19.926	201.426	200.026,79	200.026,79	1.399,21
3	5	Servicios Espec. Comerciales y Fin	6.600	-2.775	3.825	3.096,00	3.096,00	729,00
3	7	Pasajes, Viáticos y Movilidad	14.600	-4.980	9.620	6.400,00	6.400,00	3.220,00
3	9	Otros Servicios	6.600	-5.650	950	0,00	0,00	950,00
4		BIENES DE USO	33.000	-13.931	19.069	8.747,83	8.747,83	10.321,17
4	3	Maquinas y Equipos	33.000	-13.931	19.069	8.747,83	8.747,83	10.321,17

A nivel inciso se determina que en el inciso 1) no se ha utilizado \$ 130.580, siendo las partidas principales afectadas Personal Permanente con \$ 88.941,84 y Gabinete de Autoridades Superiores con \$ 31.835.-.

En el inciso 2 el importe no utilizado fue de \$ 1.079,08 y en el inciso 3) fue de \$ 11.545,18. Mientras que el importe no utilizado en el inciso 4) fue de \$ 10.321,17 correspondiente a Máquinas y Equipos.

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

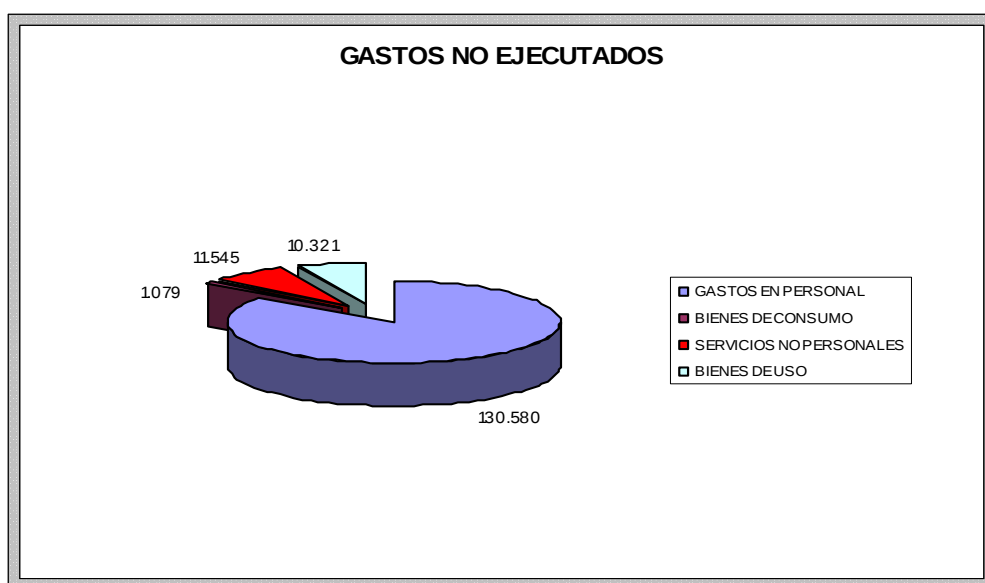
Inc	P. Ppal	Descripción	Vigente	Devengado	% No Ejecutado
1		GASTOS EN PERSONAL	2.006.336,00	1.875.756,00	6,51%
1	1	Personal Permanente	1.108.640,00	1.019.698,16	8,02%
1	4	Asignaciones Familiares	49.921,00	49.919,50	0,00%
1	5	Asistencia Social al Personal	14.160,00	4.363,70	69,18%
1	6	Beneficios y Compensaciones	6.237,00	6.236,36	0,01%
1	7	Gabinete de Autoridades Superiores	31.835,00	0,00	100,00%
1	8	Contratos por Tiempo Determinado	795.543,00	795.538,28	0,00%
2		BIENES DE CONSUMO	76.379,00	75.299,92	1,41%
2	1	Productos alimenticios	3.631,00	3.629,58	0,04%
2	2	Textil y Vestuario	151,00	149,78	0,81%
2	3	Productos de Papel y Cartón	18.435,00	17.553,24	4,78%
2	4	Productos de Cuero y Caucho	925,00	924,40	0,06%
2	5	Productos Químicos, Combustibles	4.342,00	4.166,41	4,04%
2	6	Productos de Minerales	2.847,00	2.845,32	0,06%
2	7	Productos Metálicos	2.299,00	2.295,90	0,13%
2	8	Minerales	381,00	380,83	0,04%
2	9	Otros Bs de Consumo	43.368,00	43.354,46	0,03%
3		SERVICIOS NO PERSONALES	329.557,00	318.011,82	3,50%
3	1	Servicios Básicos	97.365,00	97.363,23	0,00%
3	2	Alquileres y Derechos	16.371,00	15.625,80	4,55%
3	3	Mantenimiento Reparación y Limpieza	201.426,00	200.026,79	0,69%
3	5	Servicios Espec. Comerciales y Fin	3.825,00	3.096,00	19,06%
3	7	Pasajes, Viáticos y Movilidad	9.620,00	6.400,00	33,47%
3	9	Otros Servicios	950,00	0,00	100,00%
4		BIENES DE USO	19.069,00	8.747,83	54,13%
4	3	Maquinas y Equipos	19.069,00	8.747,83	54,13%

En el inciso 1) la variación porcentual del importe no utilizado fue del 6.51% en el inciso 2) del 1.41%, en el inciso 3) 3.50 % y en el inciso 4) el 54.13%.

A continuación se confecciona un cuadro y gráfico donde se resume por inciso el presupuesto vigente, devengado, el porcentual del presupuesto no ejecutado y su respectivo importe.

"2011 Buenos Aires Capital Mundial del Libro"

Inc	Descripción	Vigente	Devengado	% No Ejecutado	Importe No Ejecutado
1	GASTOS EN PERSONAL	2.006.336,00	1.875.756,00	6,51%	130.580,00
2	BIENES DE CONSUMO	76.379,00	75.299,92	1,41%	1.079,08
3	SERVICIOS NO PERSONALES	329.557,00	318.011,82	3,50%	11.545,18
4	BIENES DE USO	19.069,00	8.747,83	54,13%	10.321,17



El presupuesto por inciso y con indicación de la actividad que los involucra es el siguiente:

Concepto	Conducción	Mant. Barrial	Ident. Barrial	At. al Vecino	Part. Ciudadana	TOTAL
Gastos En Personal	1.013.720	614.310	0	504.740	445.200	2.577.970
Bienes De Consumo	8.800	8.800	8.800	74.044	8.800	109.244
Servicios No Personales	8.200	8.200	8.200	355.391	8.200	388.191
Bienes De Uso	6.600	6.600	6.600	6.600	6.600	33.000
TOTAL	1.037.320	637.910	23.600	940.775	468.800	3.108.405
%	33,37%	20,52%	0,76%	30,27%	15,08%	100%

Se verifica en el anterior cuadro que el 33.37% del presupuesto corresponde a gastos de la actividad de Conducción, el 30,27% a Atención al Vecino, el 20,52% a Mantenimiento Barrial, el 15,08 a Participación Ciudadana y el 0,76% a Identidad Barrial.

La composición porcentual por inciso de cada actividad es la siguiente:

Concepto	Conducción	Mant. Barrial	Ident. Barrial	At. al Vecino	Part. Ciudadana	TOTAL
Gastos En Personal	97,72%	96,30%	0,00%	53,65%	94,97%	82,94%
Bienes De Consumo	0,85%	1,38%	37,29%	7,87%	1,88%	3,51%
Servicios No Personales	0,79%	1,29%	34,75%	37,78%	1,75%	12,49%
Bienes De Uso	0,64%	1,03%	27,97%	0,70%	1,41%	1,06%

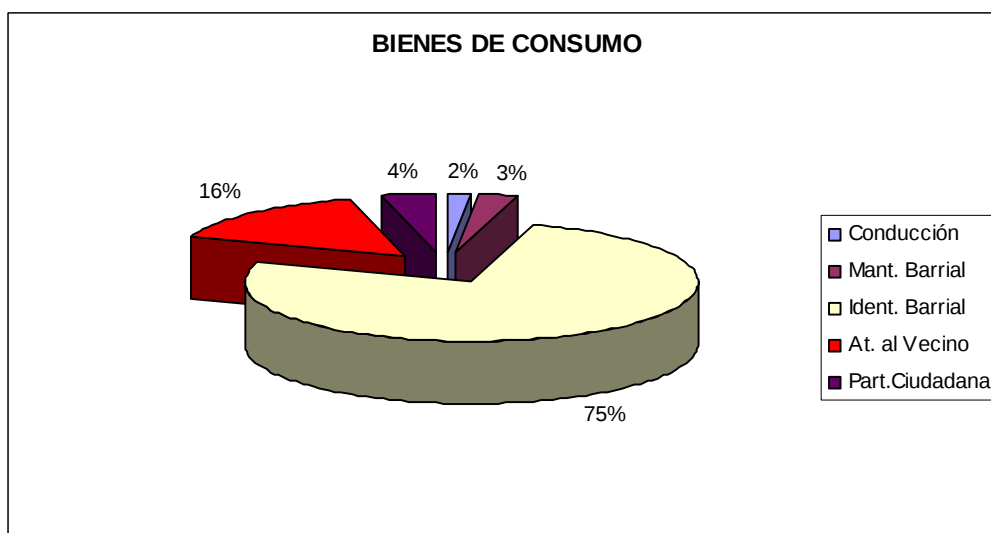
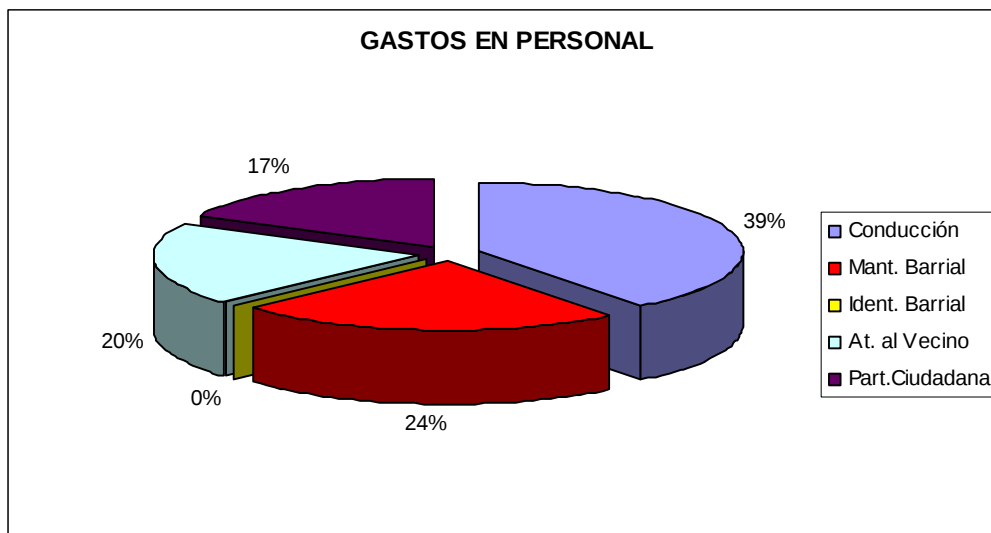
Se observa que los gastos en personal representan el 97,72% de la Actividad de Conducción, el 96.30% de Mantenimiento Barrial, el 53.65% de Atención al Vecino y el 94,97 de Participación Ciudadana. Del total el gasto en personal representa el 82,94%.

Los gastos en bienes de consumo representan el 0.85% de la Actividad de Conducción, el 1,38% de Mantenimiento Barrial, el 7,87% de Atención al Vecino, el 1.88% de Participación Ciudadana y 37,29% de Identidad Barrial. Del total el gasto en Bienes de Consumo representa el 3,51%.

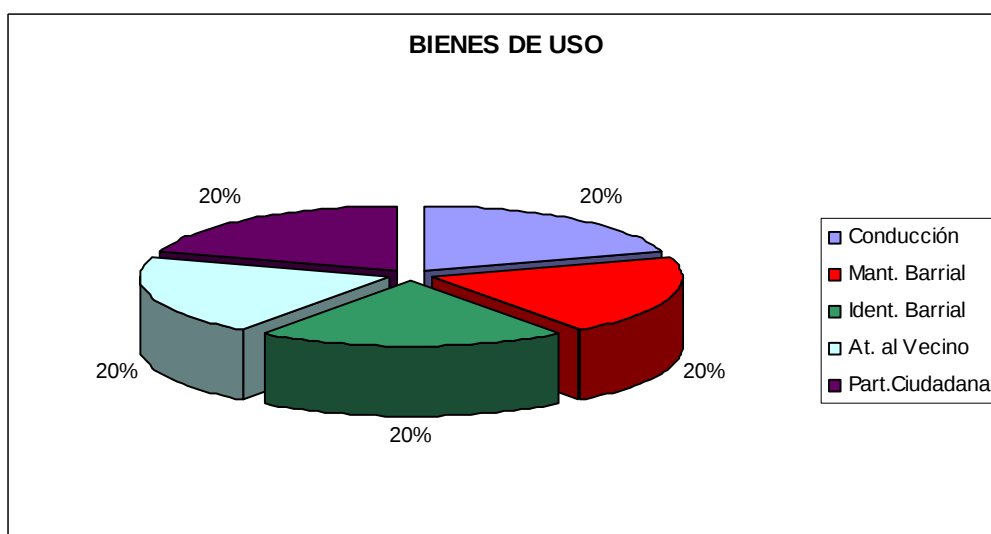
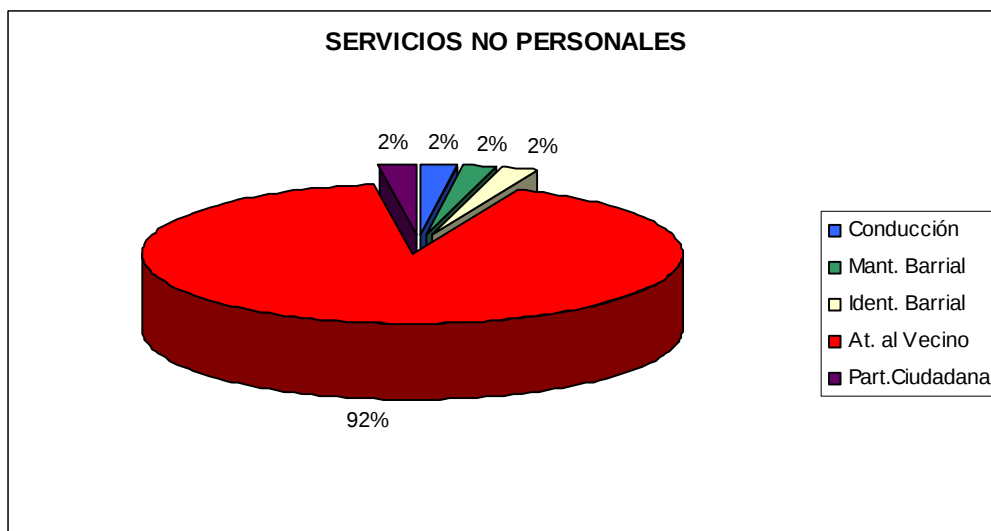
En relación a los importes gastados en servicios no personales representan el 0.79% de la Actividad de Conducción, el 1,29% de Mantenimiento Barrial, el 37,78% de Atención al Vecino, el 1.75% de Participación Ciudadana y 34,75% de Identidad Barrial. Del total del gasto representa el 12.49%.

Con respecto a los gastos en bienes de uso representan el 0.64% de la Actividad de Conducción, el 1,34% de Mantenimiento Barrial, el 0,70% de Atención al Vecino, el 1.41% de Participación Ciudadana y 27,97% de Identidad Barrial. Del total del gasto representa el 1,06%.

En los gráficos que a continuación se acompañan se indican los porcentuales de cómo se componen los gastos en personal, en bienes de uso, en servicios no personales y en bienes de consumo, por cada una de las actividades presupuestarias.



"2011 Buenos Aires Capital Mundial del Libro"



5.14 Gestión

5.14.1 SUACI, Sistema Único de Atención Ciudadana.

El SUACI es el Sistema Único de Atención Ciudadana que tiene como objetivo principal facilitar los trámites que efectúa el vecino,

permitiendo el acceso y seguimiento de los trámites, reclamos y pedidos que realice al Gobierno de la Ciudad.

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

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

Contact Center 147

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

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

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

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

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

Reclamos e Información general:

- Guía de trámites de la Ciudad, (registro civil, salud, CGPC, y todo lo referente al Gobierno de la Ciudad).
- Orienta al ciudadano para efectuar una denuncia en Defensa del Consumidor.
- Otorga turnos para el registro civil central.
- Recepciona reclamos (deficiencias en el mantenimiento del espacio público, alumbrado público, arbolado, autos abandonados, casas abandonadas, baches, contaminación, construcción clandestina, control de plagas, mantenimiento de plazas y edificios públicos, ocupación del espacio público, peligros en la vía pública, recolección de residuos, ruidos molestos, semáforos y señales de tránsito, sumideros, alcantarillas y

51

veredas, servicios de transporte) y denuncias (trabajo ilegal, condiciones de seguridad, higiene, infraestructura y salubridad en establecimientos comerciales y en la vía pública).

- Plan Jefes y Jefas de Hogar.
- Programa Empleo Joven.
- Rentas (estado de deuda, plan de facilidades de pago, etc.).
- Tarjeta Pase Maestro.

Infracciones y Licencias de conducir:

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

Turismo

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

En base a la información obrante en el SUACI correspondiente al período 2009 se ha producido el análisis que más adelante se desarrolla.³

Previamente es necesario realizar algunas aclaraciones consistente en decir que los ciudadanos, pueden realizar distintos trámites en el centro de gestión los mismos pueden ser catalogados en: denuncias, quejas, reclamos o solicitudes.

³ Información suministrada por la Dirección General de Atención Vecinal.

Los trámites consisten en:

Reclamos: La definición se rige mediante el Decreto 630/08, que considera como reclamo al requerimiento efectuado por uno o más vecinos de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires, a fin de solicitar la intervención de la Administración con relación a la falta de prestación o la prestación deficitaria de un servicio en una calle y numeración determinada.

Quejas: En cuanto a las quejas no hay una definición taxativa, sino que existe una descripción de las posibles situaciones de quejas en la Ley 2247 Art. 4 Motivos de Quejas, de allí la inferencia de que se trata de una deficiencia en la prestación de un servicio del Estado en un Organismo, un empleado, la falta de resolución de un tema o bien en un inmueble perteneciente a éste.

Denuncias: No hay nada escrito al respecto, pero es la inferencia que se hace en cuanto el que lo solicita es un tercero para solicitar al Estado su intervención por una acción de otro tercero.

Solicitudes: La situación es similar a las denuncias y se presentó en el momento en el fortalecimiento del Sistema Único de Gestión de Reclamos, en donde se producían supuestos "reclamos" de los ciudadanos "solicitando" un semáforo en una esquina. En este sentido no existía deficiencia en la prestación de un servicio, sino que más bien existía la percepción de un ciudadano de que necesitaba algo y por lo tanto lo pedía. En el caso en que un ciudadano propone algo y el Estado decide si darlo o no. En este razonamiento se enmarcan las solicitudes.

A través de estas distinciones, se pudieron encarar los distintos flujos dentro del sistema de atención ciudadana para darle orden a cada uno de los contactos (reclamos, queja, solicitud y denuncia) para su correcta derivación de acuerdo a las competencias de cada organismo y poder integrarlos en una plataforma única que se llama SUACI (Sistema Único de Atención Ciudadana)

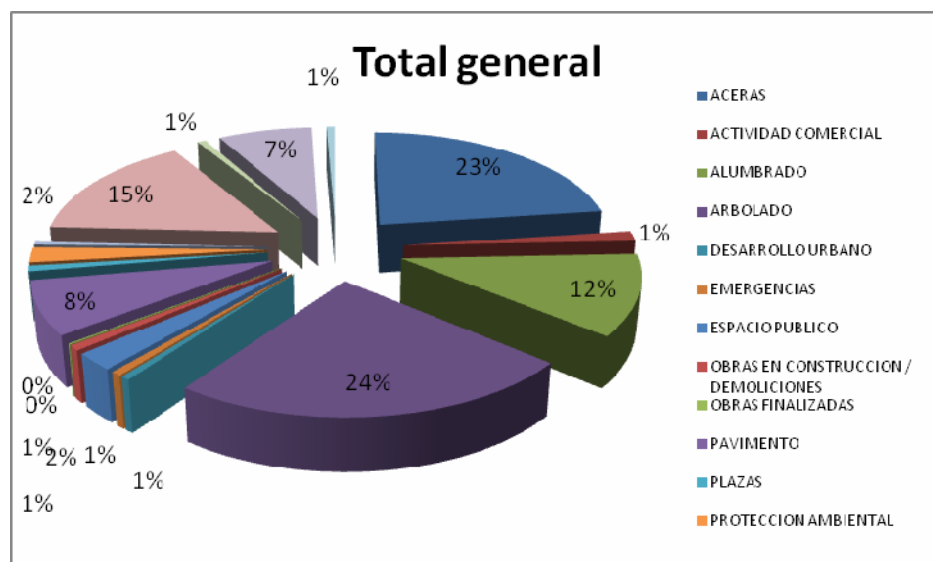
De la información obtenida del SUACI, con relación a los trámites expuestos, se elaboró el siguiente cuadro.

RUBRO	DENUNCIA	QUEJA	RECLAMO	SOLICITUD	Total general	%
ACERAS	111		3763	22	3896	22,88%
ACTIVIDAD COMERCIAL	185		63	3	251	1,47%
ALUMBRADO			1964	16	1980	11,63%
ARBOLADO			3981	117	4098	24,06%
DESARROLLO URBANO			94		94	0,55%
EMERGENCIAS			107		107	0,63%
ESPACIO PUBLICO	41		384		425	2,50%
OBRAS EN CONSTRUCCION / DEMOLICIONES	131				131	0,77%
OBRAS FINALIZADAS	23				23	0,14%
PAVIMENTO	27		1276	13	1316	7,73%
PLAZAS			136	3	139	0,82%
PROTECCION AMBIENTAL	65		302	2	369	2,17%
RECUPERADORES	1		77		78	0,46%
SANEAMIENTO URBANO	32		2508	86	2626	15,42%
SEGURIDAD			113		113	0,66%
TRANSPORTE Y TRANSITO			1248	26	1274	7,48%
OTROS	25	14	60	11	110	0,65%
Total general	641	14	16076	299	17030	
%	3,76%	0,08%	94,40%	1,76%		

Del análisis del mismo surge que del total de 17.030 iniciativa de los ciudadanos, el 94.40% (16.076 casos) de los trámites son reclamos, el 3.76% (641) corresponden a denuncias, 1.76% (299 casos) solicitudes y el 0.08%(14) quejas.

En relación a los rubros involucrados por dichos trámites surge: 24.06% corresponde a arbolado que son 4.098 casos. Luego se ubican los reclamos por aceras con el 22.88%, y en tercer lugar el tema de saneamiento urbano con 2.626 casos que representan el 15.42% del total de trámites.

"2011 Buenos Aires Capital Mundial del Libro"



Denuncias

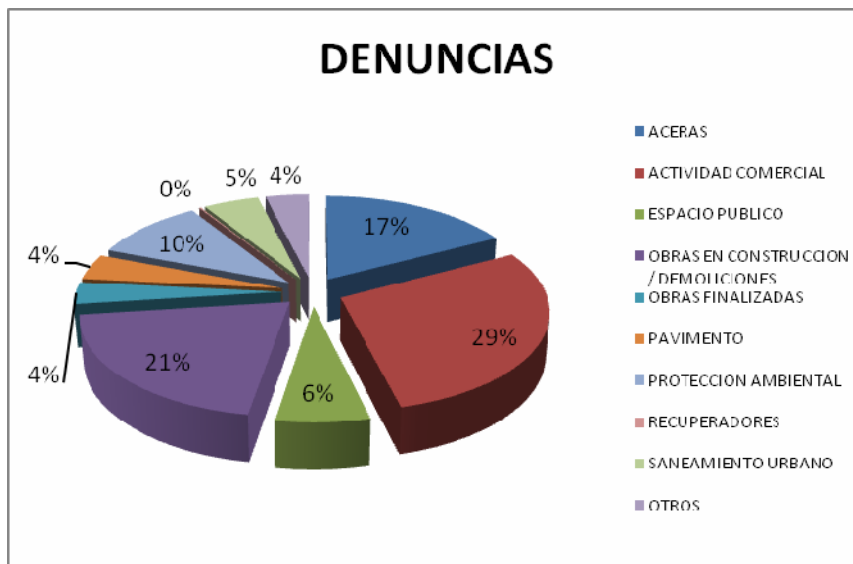
Efectuado un análisis en particular de las denuncias surgen las siguientes conclusiones:

- o El total de denuncias en el año ascendió a 641.
- o El rubro más afectado es actividades comerciales con el 28.86% (185 casos)
- o Luego le sigue obras en construcción/demoliciones con 131 casos que representa el 20.44% del total de denuncias.

RUBRO	DENUNCIA	%
ACERAS	111	17,32%
ACTIVIDAD COMERCIAL	185	28,86%
ESPACIO PUBLICO	41	6,40%
OBRAS EN CONSTRUCCION / DEMOLICIONES	131	20,44%
OBRAS FINALIZADAS	23	3,59%
PAVIMENTO	27	4,21%
PROTECCION AMBIENTAL	65	10,14%
RECUPERADORES	1	0,16%
SANEAMIENTO URBANO	32	4,99%
OTROS	25	3,90%
Total general	641	100,00%

- o Aceras es el 3er. Rubro con mayor cantidad de denuncias con el 17.32% (111 casos).

"2011 Buenos Aires Capital Mundial del Libro"



Reclamos:

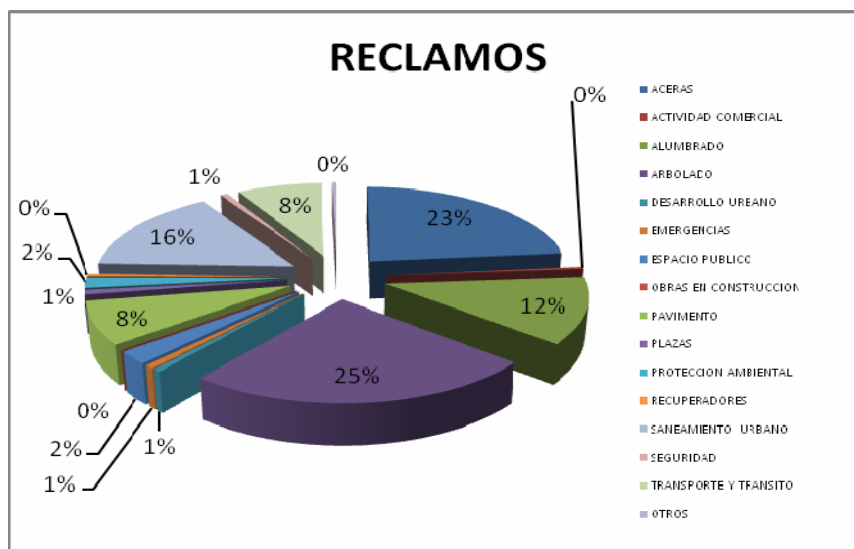
Del análisis de los reclamos efectuados que son un total de 16.076, se determina que:

- o El rubro que más reclamos representa es el de arbolado con 3.981 casos que representa el 24.76% del total.
- o A posteriori se localizan los reclamos por aceras con el 23.41% (3763 casos).
- o El saneamiento urbano presenta con 2.508 casos el 15.60% del total de los reclamos.

"2011 Buenos Aires Capital Mundial del Libro"

RUBRO	RECLAMOS	%
ACERAS	3763	23,41%
ACTIVIDAD COMERCIAL	63	0,39%
ALUMBRADO	1964	12,22%
ARBOLADO	3981	24,76%
DESARROLLO URBANO	94	0,58%
EMERGENCIAS	107	0,67%
ESPACIO PUBLICO	384	2,39%
OBRAS EN CONSTRUCCION		0,00%
PAVIMENTO	1276	7,94%
PLAZAS	136	0,85%
PROTECCION AMBIENTAL	302	1,88%
RECUPERADORES	77	0,48%
SANEAMIENTO URBANO	2508	15,60%
SEGURIDAD	113	0,70%
TRANSPORTE Y TRANSITO	1248	7,76%
OTROS	60	0,37%
Total general	16076	

"2011 Buenos Aires Capital Mundial del Libro"

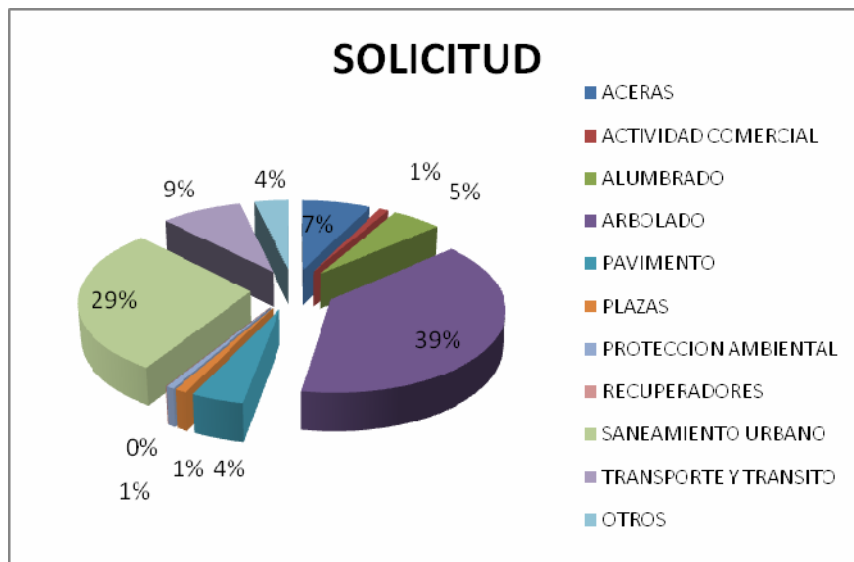


Solicitudes: del total de 299 solicitudes surge:

- o El 39.13% corresponde a pedidos por arbolado que conforman 117 casos.
- o En saneamiento urbano se realizaron 86 solicitudes (28.76%).
- o Transito y transporte refleja el 8.70% del total

RUBRO	SOLICITUD	%
ACERAS	22	7,36%
ACTIVIDAD COMERCIAL	3	1,00%
ALUMBRADO	16	5,35%
ARBOLEDADO	117	39,13%
PAVIMENTO	13	4,35%
PLAZAS	3	1,00%
PROTECCION AMBIENTAL	2	0,67%
RECUPERADORES		0,00%
SANEAMIENTO URBANO	86	28,76%
TRANSPORTE Y TRANSITO	26	8,70%
OTROS	11	3,68%
Total general	299	

"2011 Buenos Aires Capital Mundial del Libro"



- Análisis de los trámites a nivel de barrios que integran el CGPC.

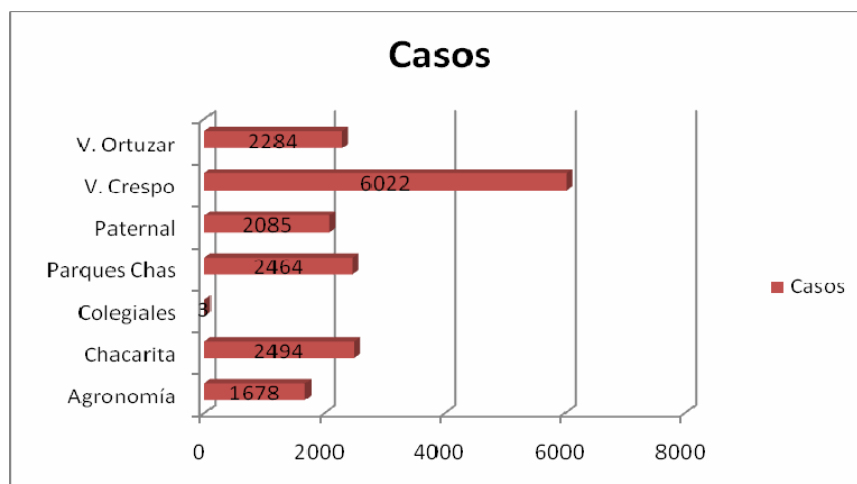
Del total de trámites realizados por los ciudadanos ante el CGPC N° 15, se realizó un análisis en base a los barrios involucrados determinándose:

- o El barrio con mayor cantidad de trámites es Villa Crespo con 6.022 que reflejan el 35.36% del total.
- o El rubro con mayores reclamos del mencionado barrio es arbolado con 1.380 casos, luego se encuentra aceras con 1283 y en tercer lugar con 1068 casos es saneamiento urbano.
- o En segundo lugar el barrio es Chacarita con 2.494 casos (14.64%).
- o En Chacarita el rubro con más reclamos fue arbolado con 574 pedidos. Luego se encuentran saneamiento urbano y aceras con 464 y 431 casos respectivamente.

"2011 Buenos Aires Capital Mundial del Libro"

- o Luego se encuentra Parque Chas con 2.464 casos (14.47%) siendo los rubros afectados Aceras (744 casos), arbolado (607) y alumbrado (367)

RUBRO AFECTADO	Casos	%
Agronomía	1678	9,85%
Chacarita	2494	14,64%
Colegiales	3	0,02%
Parques Chas	2464	14,47%
Paternal	2085	12,24%
V. Crespo	6022	35,36%
V. Ortuzar	2284	13,41%



"2011 Buenos Aires Capital Mundial del Libro"

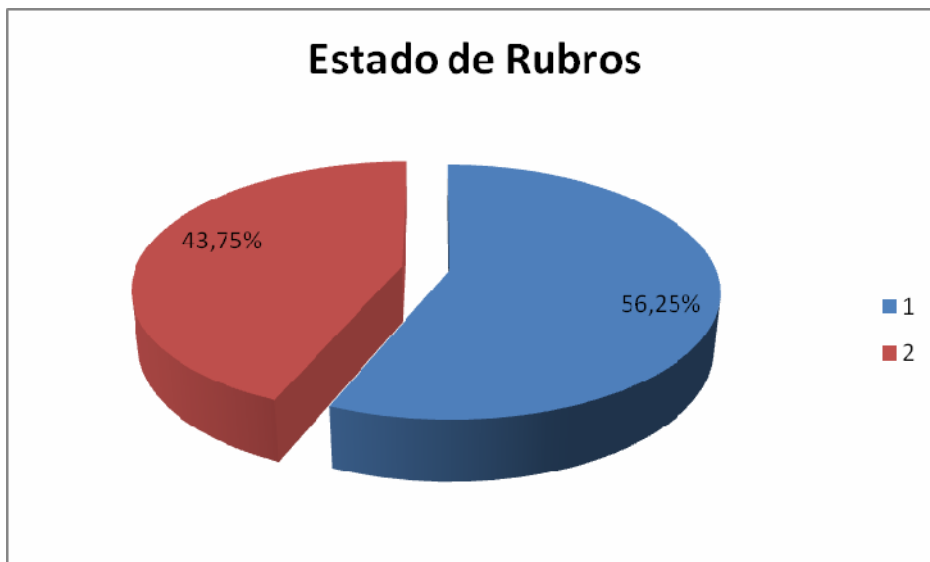
RUBRO AFECTADO	Agronomía	Chacarita	Colegiales	Parque Chas	Paternal	Villa Crespo	Villa Ortúzar	Total general
ACERAS	404	431		766	440	1283	572	3896
ACTIVIDAD COMERCIAL	10	62		18	35	95	31	251
ALUMBRADO	164	304		367	255	617	273	1980
ARBOLADO	461	574		607	629	1380	447	4098
DESARROLLO URBANO	6	20		14	8	37	9	94
EMERGENCIAS	5	26		14	9	44	9	107
ESPACIO PUBLICO	30	58		54	52	148	83	425
OBRAS EN CONSTRUCCION / DEMOLICIONES	12	24		14	19	42	20	131
OBRAS FINALIZADAS	1	10		1	1	10		23
OTROS	5	20		11	21	39	14	110
PAVIMENTO	145	148		236	107	530	150	1316
PLAZAS	2	45		16	4	36	36	139
PROTECCION AMBIENTAL	22	80	1	19	35	151	61	369
RECUPERADORES	2	13		2	26	28	7	78
SANEAMIENTO URBANO	254	464		204	283	1068	353	2626
SEGURIDAD	1	32		6	21	40	13	113
TRANSPORTE Y TRANSITO	154	183	2	115	140	474	206	1274
Total general	1678	2494	3	2464	2085	6022	2284	17030

En el cuadro que antecede está descripto el total de trámites por barrios y por los rubros.

- En relación al estado en que se encuentran los trámites, se elaboró el siguiente cuadro indicando los rubros afectados.

RUBRO AFECTADO	Abierto	Cerrado	Total general
ACERAS	3169	727	3896
ACTIVIDAD COMERCIAL	58	193	251
ALUMBRADO	663	1317	1980
ARBOLADO	2773	1325	4098
DESARROLLO URBANO	94		94
EMERGENCIAS	66	41	107
ESPACIO PUBLICO	182	243	425
OBRAS EN CONSTRUCCION / DEMOLICIONES	17	114	131
OBRAS FINALIZADAS	7	16	23
OTROS	57	53	110
PAVIMENTO	709	607	1316
PLAZAS	105	34	139
PROTECCION AMBIENTAL		369	369
RECUPERADORES	8	70	78
SANEAMIENTO URBANO	565	2061	2626
SEGURIDAD	113		113
TRANSPORTE Y TRANSITO	993	281	1274
TOTAL	9579	7451	17030
%	56,25%	43,75%	

"2011 Buenos Aires Capital Mundial del Libro"



Del análisis del estado de los trámites

Las conclusiones son:

- o Del total de 17030 casos el 56.25% (9.579 casos) se encuentran abiertos a la fecha.
- o El 43.75% se encuentran cerrados (7.451 casos).
- o Los rubros que mayor cantidad de casos que se encuentran no cerrados son: aceras (3.169), arbolado (2.773) y transporte y tránsito (993).

Con respecto a los porcentuales del estado de los trámites surge:

- o El rubro con mayor porcentaje con estado "abierto" es desarrollo urbano con el 100%, igual porcentaje presenta el rubro seguridad. Luego se encuentra el rubro aceras con el 81.34%, transporte y tránsito, plazas 75.54% y arbolado con el 67.67%.

- o En relación a los rubros "cerrados", surge que protección ambiental tiene el 100% de ejecución, luego le sigue recuperadores con el 89%, obras en construcción 87.02% y actividad comercial el 76.89%.

RUBRO AFECTADO	% Abierto	% Cerrado
ACERAS	81,34%	18,66%
ACTIVIDAD COMERCIAL	23,11%	76,89%
ALUMBRADO	33,48%	66,52%
ARBOLADO	67,67%	32,33%
DESARROLLO URBANO	100,00%	0,00%
EMERGENCIAS	61,68%	38,32%
ESPACIO PUBLICO	42,82%	57,18%
OBRAS EN CONSTRUCCION / DEMOLICIONES	12,98%	87,02%
OBRAS FINALIZADAS	30,43%	69,57%
OTROS	51,82%	48,18%
PAVIMENTO	53,88%	46,12%
PLAZAS	75,54%	24,46%
PROTECCION AMBIENTAL	0,00%	100,00%
RECUPERADORES	10,26%	89,74%
SANEAMIENTO URBANO	21,52%	78,48%
SEGURIDAD	100,00%	0,00%
TRANSPORTE Y TRANSITO	77,94%	22,06%

- Reiteraciones.

En base a la información suministrada, se elaboró el siguiente cuadro sobre las reiteraciones efectuadas por los ciudadanos a los trámites iniciados en el CGPC, discriminado por cantidad de reiteraciones y rubros sobre las que se efectuaron.

"2011 Buenos Aires Capital Mundial del Libro"

	cantidad de reiteraciones																		
RUBRO AFECTADO	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	20	24	Total general
ACERAS	2415	755	313	171	91	75	27	27	5	7	3	2	2	3					3896
ACTIVIDAD COMERCIAL	243	5	1	1		1													251
ALUMBRADO	1653	214	62	25	10	7	7				2								1980
ARBOLADO	2400	793	386	202	120	68	47	35	13	14	5	7	2	1	1	2	1	1	4098
DESARROLLO URBANO	76	12	3	1			1		1										94
EMERGENCIAS	84	18	1	2			2												107
ESPACIO PUBLICO	364	46	9	3		1	1		1										425
OBRAS EN CONSTRUCCION / DEMOLICIONES	131																		131
OBRAS FINALIZADAS	22	1																	23
OTROS	98	12																	110
PAVIMENTO	995	206	53	28	13	9	6	3	2		1								1316
PLAZAS	73	33	18	9	2	3	1												139
PROTECCION AMBIENTAL	323	37	5	3		1													369
RECUPERADORES	73	5																	78
SANEAMIENTO URBANO	2427	143	32	11	4	4	2	2	1										2626
SEGURIDAD	85	16	6	1	3		1	1											113
TRANSPORTE Y TRANSITO	878	225	79	52	18	8	5	3	1	2	2		1						1274
Total general	12340	2521	968	509	261	177	100	71	24	23	13	9	5	4	1	2	1	1	17030
%	72,46%	14,80%	5,68%	2,99%	1,53%	1,04%	0,59%	0,42%	0,14%	0,14%	0,08%	0,05%	0,03%	0,02%	0,01%	0,01%	0,01%	0,01%	

Se observa del cuadro que antecede que:

- o El 27.54% de los casos fue reiterado por lo menos una vez. Los mismos representan 4.690 trámites.
- o Del total de trámites del 2009 el 14.80% fue reiterado una vez.
- o Existe un caso que fue reiterado 24 veces.
- o El rubro con más reiteraciones es arbolado público con 1.698 casos. Dentro de los mismos se encuentran casos de reiteraciones 13, 14, 15, 20 y 24 veces.
- o El rubro arbolado presenta un 41.43% de reiteraciones de los trámites iniciados.
- o El rubro aceras con el 38.01% de reiteraciones es el siguiente rubro.
- o El rubro con mayor cantidad de reiteraciones es plazas con el 47.48%.

En el cuadro siguiente se efectúa un análisis de los rubros reclamados en lo que se relaciona a las reiteraciones, observándose así que:

- o El 58.79% de los reclamos fue reiterado al menos una vez.
- o La mayor cantidad de reiteraciones se presenta en el rubro aceras rotas con 2.702 reiteraciones. Representa el 86.57% de los casos.
- o Luego se encuentra corte de raíces que producen roturas y poda de ramas integral y despeje con 1.613 y 1.471 reiteraciones respectivamente.

RECLAMO	CASOS	REITERACIONES	%
ACERAS ROTAS	3121	2702	86,57%
PODA DE RAMAS INTEGRAL Y DESPEJES	1533	1471	95,96%
LUMINARIAS APAGADAS	1476	385	26,08%
CORTE DE RAICES QUE PRODUCEN ROTURAS	1469	1613	109,80%
RESIDUOS VOLUMINOSOS	1344	19	1,41%
VEHICULOS ABANDONADOS EN VIA PUBLICA LEY 342	640	524	81,88%

BACHES	488	176	36,07%
RETIRO DE RAMAS Y/O TRONCOS POR PODA	404	240	59,41%
EXTRACCION DE ARBOL	396	370	93,43%
PROBLEMAS CON OBRAS EN EJECUCION DE CALZADAS	321	226	70,40%
ACERAS ROTAS P/EMPR. DE SERVICIOS	251	195	77,69%
ESTACIONAMIENTO INDEBIDO DE VEHICULOS	191	114	59,69%
DES RATIZAR, DESINSECTAR O DESINFECTAR EN TERRENOS BALDIOS O VIA PUBLICA	159	108	67,92%
ARTEFACTO LUMINICO ROTO Y/O FALTANTE	158	37	23,42%
PLANTACIONES	150	144	96,00%
ALUMBRADO ENCENDIDO PERMANENTE	139	12	8,63%
OCUPACION INDEBIDA ESP. PUB. P/LOCALES COMERCIALES	138	16	11,59%
REFUERZO DE ALUMBRADO PUBLICO	136	72	52,94%
RUIDOS MOLESTOS COMERCIALES	121	27	22,31%
BARRIDO DEFICIENTE Y/O FALTANTE	115	6	5,22%
RECOLECCION DE RES. DOMIC. Y/U OMISION DE RECOLEC	110	9	8,18%
REPOSICION DE CONTENEDOR EN ZONAS CONTENERIZADAS	99	7	7,07%
SUMIDEROS Y ALCANTARILLAS TAPADAS	93	20	21,51%
RETIRO DE ESCOMBROS POR TRABAJOS DE ARBOLADO	89	24	26,97%
HUNDIMIENTO DE PAVIMENTO	86	41	47,67%
COLOCACION DE RAMPA P/DISCAPACITADOS	85	52	61,18%
INSTALACION DE SEMAFOROS VEHICULAR	85	27	31,76%
FALTA DE VACIADO DE CONTENEDORES	76	2	2,63%
RESTOS DE OBRAS/DEMOLICION DOMIC. EMBOL. H/ 500KG	70	2	2,86%
PLAGAS (AVISPAS, ABEJAS, DENGUE, OTROS INSECTOS)	69	33	47,83%
ESCOMBROS DEJADOS POR ARREGLO DEL PRYMA	65	24	36,92%
PROBLEMAS CON INTERVENCIONES DE ARBOLADO	64	39	60,94%

RAMPA P/DISCAPACITADOS DETERIORADA	63	59	93,65%
PLAGAS Y/O ENFERMEDADES DE ARBOLES	62	35	56,45%
MALOS OLORES, GASES TOXICOS Y HUMOS	61	9	14,75%
ESCOMBROS Y MATERIAL DEJADOS POR BACHEO	59	9	15,25%
DEMARCAION VERTICAL CARTELES DE TRANSITO	56	14	25,00%
RESIDUOS FUERA DE HORA EN LA VIA PUBLICA	56	17	30,36%
USURPACIONES	51	26	50,98%
CORTE Y/O RETIRO DE ARBOLES Y RAMAS EN PELIGRO DE CAIDA	51	17	33,33%
BACHE / HUNDIMIENTO EN PAV. P/ EMPR. DE SERVICIOS	49	7	14,29%
SIN PRESTACION	46	9	19,57%
RECLAMO POR CONSTRUCCION DE EDIFICIOS	44	14	31,82%
ARROJO DE RESIDUOS EN LA VIA PUBLICA	42	16	38,10%
INFRACCIONES DE TRANSITO EN GENERAL	42	10	23,81%
REDUCTORES DE VELOCIDAD	40	6	15,00%
DISMINUCION DE RESIDUOS	39	1	2,56%
CORDON ROTO Y/O FALTANTE	37	19	51,35%
FALTA DE LIMPIEZA DE CONTENEDOR	37	1	2,70%
RESIDUOS DISPERSOS EN LA VIA PUBLICA POR RECUP	37	3	8,11%
ESCOMBROS DOMICILIARIOS EN LA VIA PUBLICA	36	8	22,22%
MESAS Y SILLAS EN VEREDAS	36	3	8,33%
EMANACIONES (HUMO NEGRO) EN COLECTIVOS Y OMNIBUS	34	2	5,88%
AGUAS SERVIDAS	33	13	39,39%
REPARACION Y MANTENIMIENTO EN PLAZAS	32	31	96,88%
MANTENIMIENTO INTEGRAL DE ESPACIOS VERDES	32	36	112,50%
CASAS Y/O TERRENOS ABANDONADAS	31	11	35,48%
DESAPE DE SUMIDROS EXISTENTES	31	15	48,39%

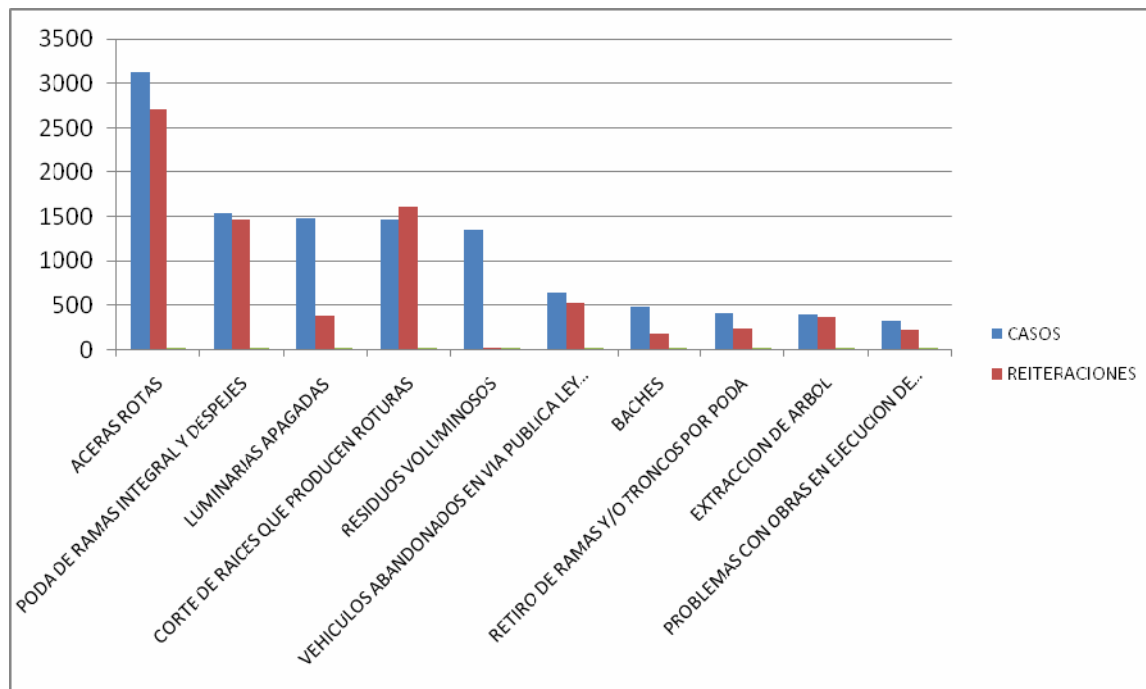
DEMARCAACION HORIZONTAL	30	12	40,00%
SOLICITUD DE PRESENCIA POLICIAL	28	8	28,57%
ANUNCIOS PUBLICITARIOS	26	2	7,69%
ZONAS INSEGURAS	25	9	36,00%
CIERRES MAL HECHOS P/SERV. PUBLICOS EN VEREDAS	25	16	64,00%
SEMAFORO TITILANTE	24	0	0,00%
SEMAFORO DISCORDINADO	24	1	4,17%
SEMAFORO APAGADO	24	5	20,83%
ANCLAJE EN ACERA	23	7	30,43%
RUIDOS MOLESTOS PARTICULARES (CONSORCIOS)	23	5	21,74%
HIGIENE EN PARQUES Y PLAZAS	21	19	90,48%
PUESTO DE FLORES / DIARIOS	20	2	10,00%
RUIDOS MOLESTOS DE COLECTIVOS Y OMNIBUS	20	1	5,00%
OTROS	884	235	26,58%
Total general	16075	9450	58,79%

En el cuadro que sigue se seleccionaron los 10 rubros de reclamos que presentan mayor cantidad de reiteraciones.

RECLAMO	CASOS	REITERACIONES	%
ACERAS ROTAS	3121	2702	86,57%
PODA DE RAMAS INTEGRAL Y DESPEJES	1533	1471	95,96%
LUMINARIAS APAGADAS	1476	385	26,08%
CORTE DE RAICES QUE PRODUCEN ROTURAS	1469	1613	109,80%
RESIDUOS VOLUMINOSOS	1344	19	1,41%
VEHICULOS ABANDONADOS EN VIA PUBLICA LEY 342	640	524	81,88%
BACHES	488	176	36,07%
RETIRO DE RAMAS Y/O TRONCOS POR PODA	404	240	59,41%
EXTRACCION DE ARBOL	396	370	93,43%
PROBLEMAS CON OBRAS EN EJECUCION DE CALZADAS	321	226	70,40%

En el gráfico se observa la comparación de los rubros enunciados y las reiteraciones que sufrieron los mismos.

Se advierte que el rubro corte de raíces presenta más reiteraciones que casos, esto se debe que algunas situaciones son reiteradas más de una vez por distintos ciudadanos.



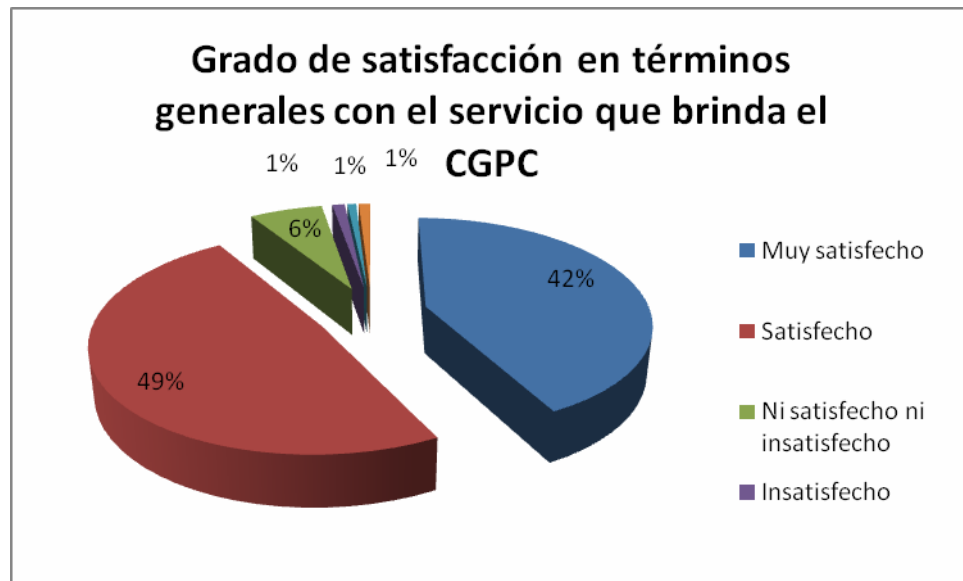
5.14.2 Encuesta de Calidad CGP15

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

1. Grado de satisfacción en términos generales con el servicio que brinda el CGPC.

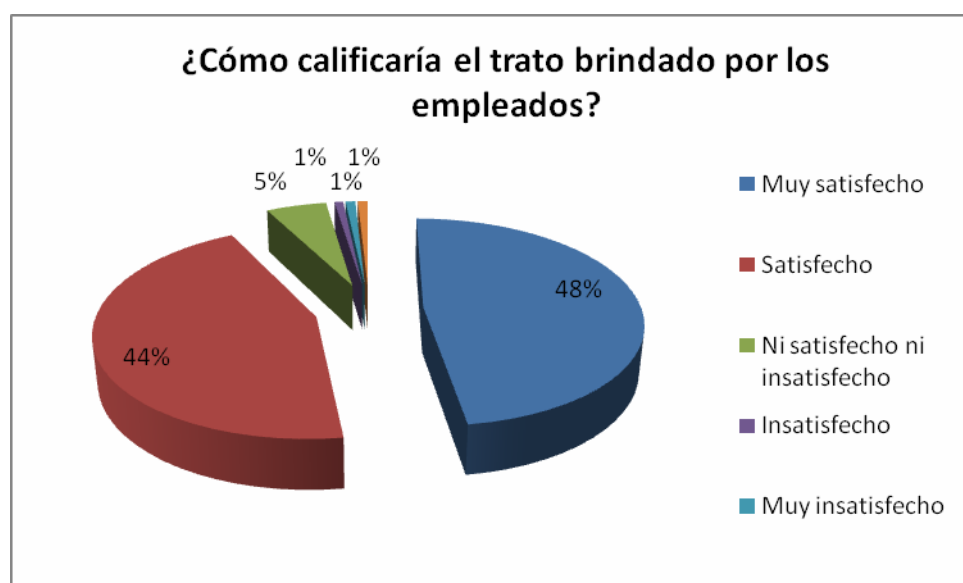
De un total de 938 encuestados: 397 (42%) consideraron muy satisfactorio el servicio, 457 (49%) satisfactorio, 58(6%) casos se manifestaron ni satisfechos ni insatisfecho, 10(1.10%) personas manifestaron insatisfacción del servicio, 7 (0.70%) y en 9 casos no respondieron.

Muy satisfecho	Satisfecho	Ni satisfecho ni insatisfecho	Insatisfecho	Muy insatisfecho	Ns / Nc
397	457	58	10	7	9



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

¿Cómo calificaría el trato brindado por los empleados?					
Muy satisfecho	Satisfecho	Ni satisfecho ni insatisfecho	Insatisfecho	Muy insatisfecho	Ns / Nc
448	418	49	7	8	8



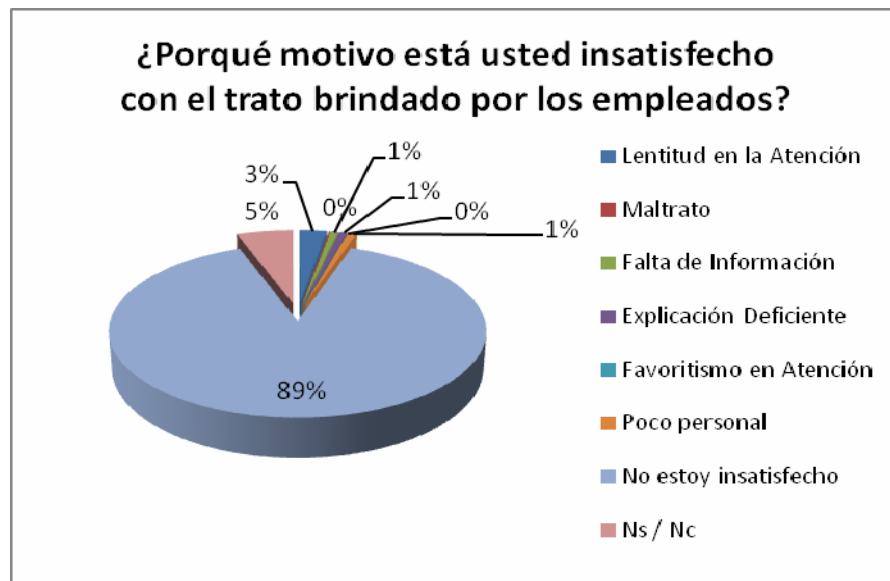
De los 938 entrevistados, se observó que 448(48%) se mostró muy satisfecho con el trato brindado, 418 (44%) satisfecho, 49 (5%) expresaron que no están satisfecho ni insatisfecho, 7 (0.70%) se expresaron insatisfechos, 8 (0.80%) se manifestaron insatisfechos y en 8 casos no se obtuvo respuesta.

3. ¿Por qué motivo está usted insatisfecho con el trato brindado por los empleados?

Consultados los casos de insatisfacción, a los fines de determinar el origen de la misma surge:

¿Por qué motivo está usted insatisfecho con el trato brindado por los empleados?							
Lentitud en la Atención	Maltrato	Falta de Información	Explicación Deficiente	Poco personal	No estoy insatisfecho	Ns / Nc	
25	1	7	7	8	835	52	

- o En 25 casos (2.67% del total de los encuestados y el 52% de los insatisfechos).
- o Un caso se manifestó insatisfecho por maltrato 0.11%.
- o En 7 casos (0.75%) expresaron falta de información.
- o Por causa de explicación deficiente se encuestaron 7 personas (0,75%).
- o En 8 casos (0.86%) expusieron que su insatisfacción es a causa del poco personal para la atención.
- o En 52 casos no se obtuvo respuesta.



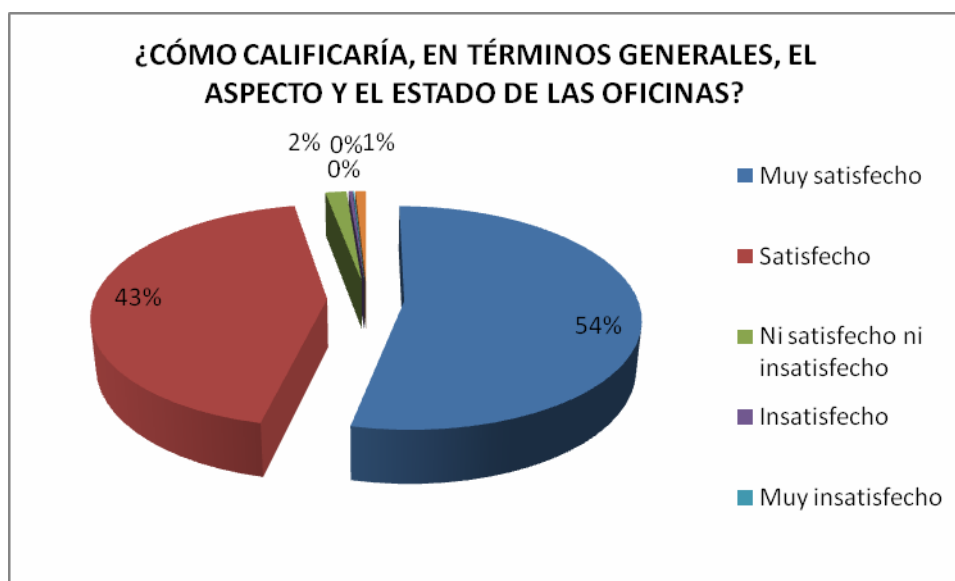
4.- ¿Cómo calificaría, en términos generales, el aspecto y el estado de las oficinas?

En relación a las oficinas de atención al público, se obtuvieron los siguientes resultados.

¿Cómo calificaría, en términos generales, el aspecto y el estado de las oficinas?					
Muy satisfecho	Satisfecho	Ni satisfecho ni insatisfecho	Insatisfecho	Muy insatisfecho	Ns / Nc
502	408	16	3	1	8

Del cuadro que antecede se determina:

- o El 53.52% se manifestaron muy satisfechos con el aspecto y el estado de las oficinas, esto representa 502 personas encuestadas.
- o En 408 casos (43.49%) se expresaron satisfechos.
- o El 1.71%(16 personas) se expresaron como ni satisfecho, ni insatisfecho.
- o En 3 casos (0.32%) se declararon insatisfechos.
- o Y un caso (0.11%) respondió muy insatisfecho.



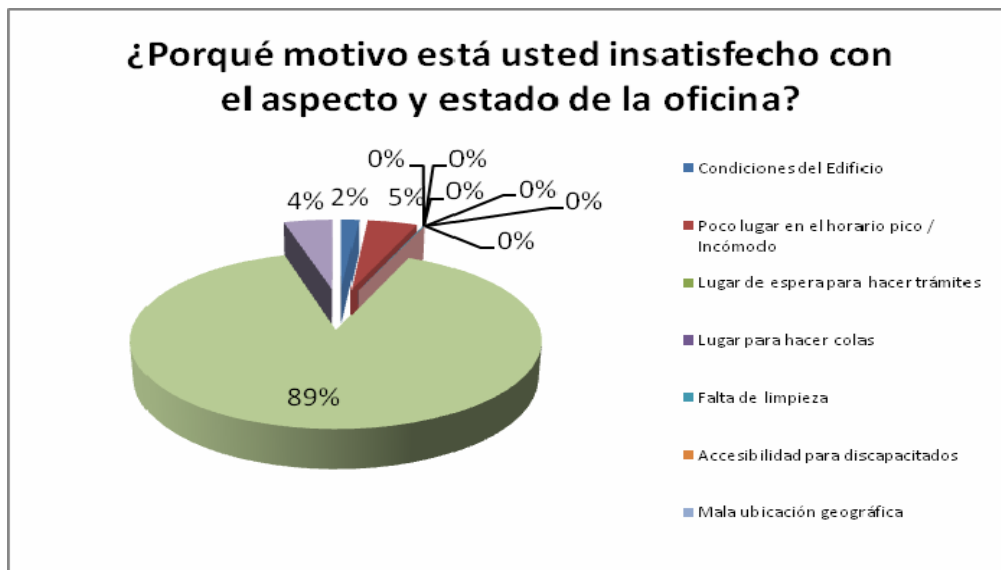
5.-¿Por qué motivo está usted insatisfecho con el aspecto y estado de la oficina?

En relación de los casos de insatisfacción del punto anterior, se determinaron los motivos de la misma surgiendo el siguiente cuadro:

¿Por qué motivo está usted insatisfecho con el aspecto y estado de la oficina?									
Condiciones del Edificio	Poco lugar en el horario pico / Incómodo	Lugar de espera para hacer trámites	Lugar para hacer colas	Falta de limpieza	Accesibilidad para discapacitados	Mala ubicación geográfica	Inexistencia e inutilidad de los carteles indica	No estoy insatisfecho	Ns / Nc
15	44	0	0	1	0	0	0	833	43

Del análisis del mismo surge:

- El 1.60% de los encuestados (15 casos) se quejaron de las condiciones del edificio.
- En 44 casos (4.70 de los encuestados y 73.33% de los insatisfechos) se mostraron insatisfechos por el poco lugar en el horario pico/ incómodo.
- En un caso (0.01%) expresó que está insatisfecho por falta de limpieza.
- En 43 encuestas no se recibió respuesta.



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

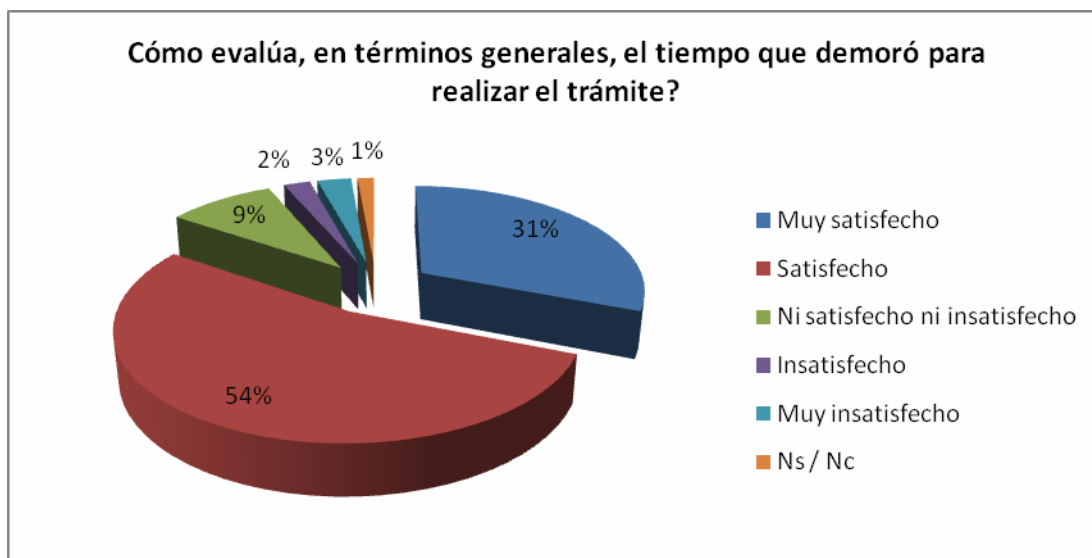
En lo que respecta a la encuesta sobre el tiempo de demora en el trámite que realizó, se obtuvieron los siguientes resultados:

Cómo evalúa, en términos generales, el tiempo que demoró para realizar el trámite?					
Muy satisfecho	Satisfecho	Ni satisfecho ni insatisfecho	Insatisfecho	Muy insatisfecho	Ns / Nc
290	502	85	21	27	13

El análisis es el siguiente:

- o El 30.92% (290 casos) se expresaron muy satisfechos con los tiempos de demora.
- o En 502 casos (53.52%) se consideró satisfecho con los tiempos insumidos para los trámites.
- o En 85 encuestas (9.06%) no expresaron ni insatisfacción ni satisfacción.
- o El 2.24% (21 personas) consideraron no satisfactorios los tiempos.
- o En 27 encuestas (2.88%) muy insatisfecho resultó la respuesta.

o En 13 casos no se obtuvo respuesta.



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

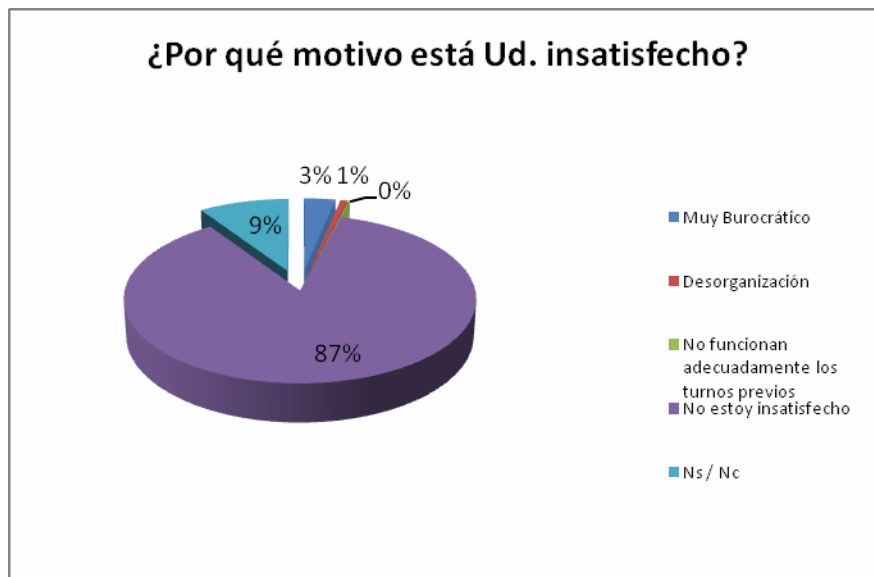
En relación a la pregunta anterior, se amplió a los fines de saber los motivos de insatisfacción surgiendo:

¿Por qué motivo está Ud. insatisfecho?				
Muy Burocrático	Desorganización	No funcionan adecuadamente los turnos previos	No estoy insatisfecho	Ns / Nc
30	7	1	794	86

Las conclusiones del cuadro que antecede son:

- o El 3.27% de los encuestados, encontraron el motivo de insatisfacción en el carácter muy burocrático de los trámites (30 casos).
- o Del total de los insatisfechos el presente motivo representa el 78.95%.
- o El motivo de la desorganización tuvo 7 respuestas que representa el 0.76% de los encuestados y el 18.42% de los insatisfechos.

- o En un caso el motivo fue el no funcionamiento adecuado de los turnos previos. (0.11%).
- o En 86 encuestas no se obtuvo respuesta.



8.- El tiempo insumido para realizar el trámite fue.

Consultados los encuestados sobre los tiempos insumidos para los trámites los resultados que surgen son:

El tiempo insumido para realizar el trámite fue		
Lo que esperaba	Más de lo que esperaba	Menos de lo que esperaba
444	169	325

- o El 47.33% consideró como esperados los tiempos insumidos.
- o En 169 casos que representa el 18.02% se manifestó que fue más del tiempo que esperaba.
- o El 34.65% los consideró menos de lo que esperaba.

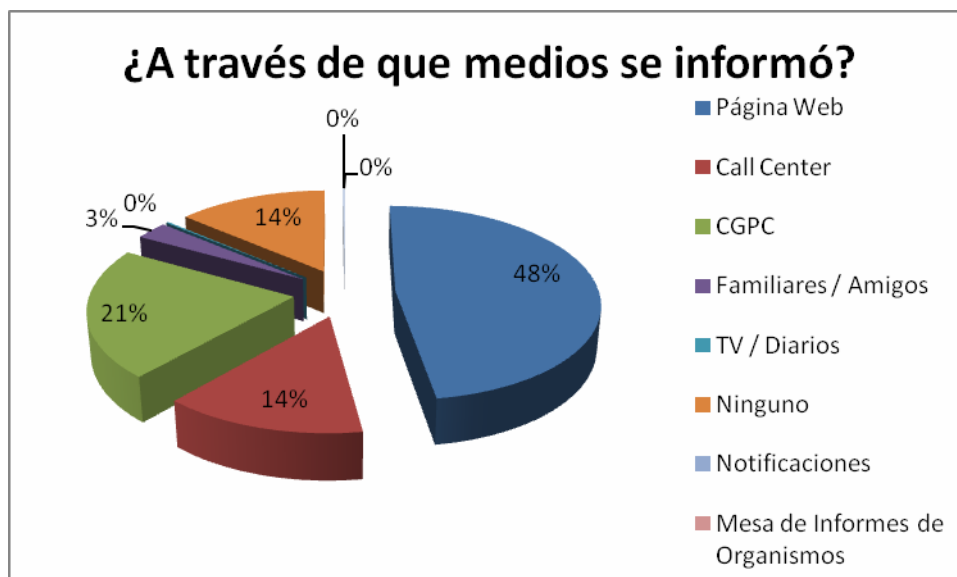
9.- ¿A través de qué medios se informó?

¿A través de qué medios se informó?

Página Web	Call Center	CGPC	Familiares / Amigos	TV / Diarios	Ninguno	Notificaciones	Mesa de Informes de Organismos
433	126	196	27	2	124	1	0

Del cuadro que antecede se determina el medio por el cual tomó conocimiento de los trámites que se efectúan en el CGPC, resultando:

El 47.63% de los casos el medio fue la Página Web, el 13.86% por el Call Center, el 2.20% a través del propio CGPC, el 2.97% por medio de familiares, el 0.02% por TV o radio, el 13.64% no expresó ningún medio y en caso a través de notificaciones.



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

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

El 88.17% de los encuestados manifestaron que el trámite que realizaron fue con turno previo y el 11.83% sin el mismo.



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

¿Qué medio utilizó para obtener el/los turno/s?				
Página Web	Call Center	CGPC	Ninguno	Mesa de Informe de Organismos
422	149	289	78	0

En relación a los medios que se utilizaron para obtener los turnos de atención los resultados fueron:

- o El 44.99% a través de la pagina web habilitada a tal fin.
- o El 15.88% (149 casos) por medio del Call Center
- o En 289 casos que representan el 30.81% a través del propio CGPC.
- o En el 8.31% (78 encuestados) por ninguno de los medios expuestos.

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

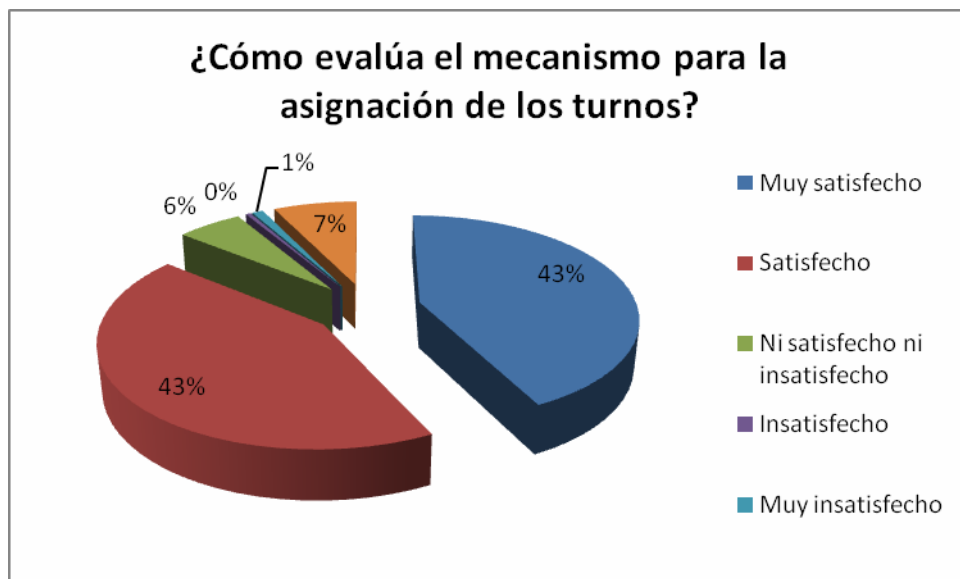
En relación al sistema de turnos, se le preguntó la evaluación del mismo de la que surge:

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

Muy satisfecho	Satisfecho	Ni satisfecho ni insatisfecho	Insatisfecho	Muy insatisfecho	Ns / Nc
400	404	53	4	9	68

Los resultados son los siguientes:

- o El 42.64% evaluó como muy satisfactorio el sistema de turnos previos.
- o El 43.07% como satisfactorio (404 casos)
- o En 53 encuestas que representa el 5.65% no expresaron ni satisfacción ni insatisfacción.
- o El 0.43% se expresó insatisfecho con el sistema de turnos.
- o En 9 casos (0.96%) consideraron muy insatisfechos con el sistema.
- o En 68 casos no se obtuvo respuesta.



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

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

Muy satisfecho	Satisfecho	Ni satisfecho ni insatisfecho	Insatisfecho	Muy insatisfecho	Ns / Nc
353	421	34	2	0	128

Los resultados que surgen de la encuesta son los siguientes:

- o El 37.63% se manifestó muy satisfecho respecto de la pregunta enunciada.
- o En 421 casos que representa el 44.88% de los encuestados se expresaron como satisfechos.
- o En el 3.62% (34 casos) se expresaron como ni satisfechos ni insatisfechos.
- o En 2 casos (0.21%) se manifestaron insatisfechos
- o En 128 encuestas no se obtuvieron respuestas.

5.14.3 Encuesta a Organizaciones No Gubernamentales.

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

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

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

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

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

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

La misma se desarrolló por medio de comunicación telefónica a los vínculos establecidos en las mencionadas bases de datos.

Los resultados de la encuesta a las 25 organizaciones inscriptas dentro de la jurisdicción del CGPC, en el ROAC fue la siguiente:

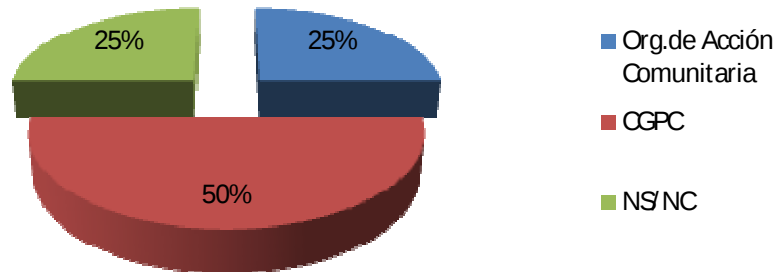
1.- Consultados sobre si realizó actividades en conjunto con el Centro de Gestión y Participación N° 15: 4 organizaciones contestaron que sí, 20 que no y no se obtuvo respuesta en 1 caso.



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

La consulta sobre las cuatro organizaciones que manifestaron haber realizado actividades tuvo el siguiente resultado: por iniciativa propia fue un caso, por impulso del CGPC : 2 casos, en la restante consulta no se obtuvo respuesta.

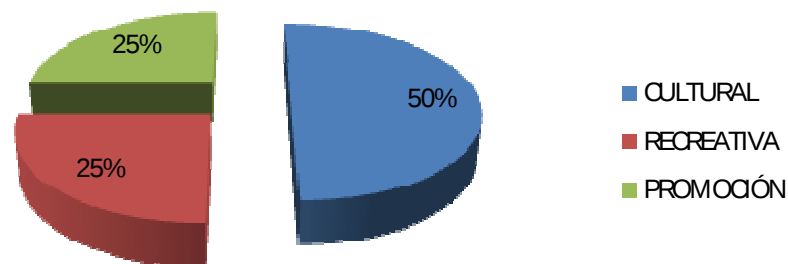
La actividad se realizó por iniciativa de:



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

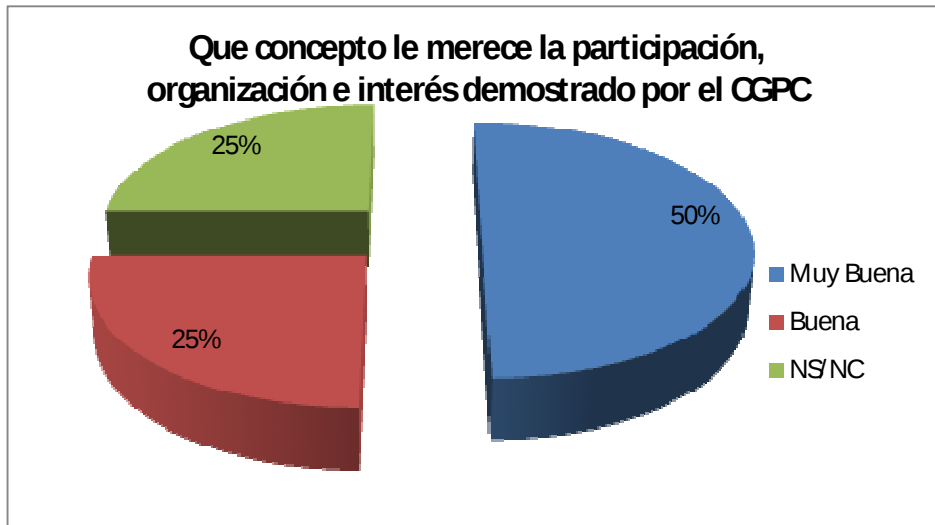
Realizada la mencionada consulta, los motivos de las actividades conjuntas fueron: actos culturales 2, actividades recreativas 1 y campaña documentos 1.

Qué actividad desarrolló con el CGPC?



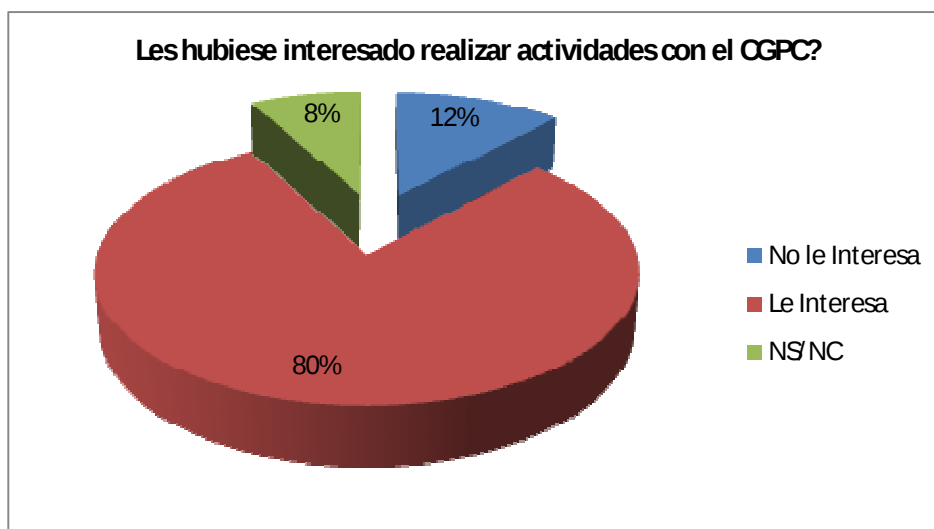
4.- – Qué concepto le merece la participación, organización e interés demostrado por el CGPC.

En relación a la consulta realizada la respuesta fue la siguiente: 1 la calificó como Muy Buena, 2 como Buena y 1 sin respuesta



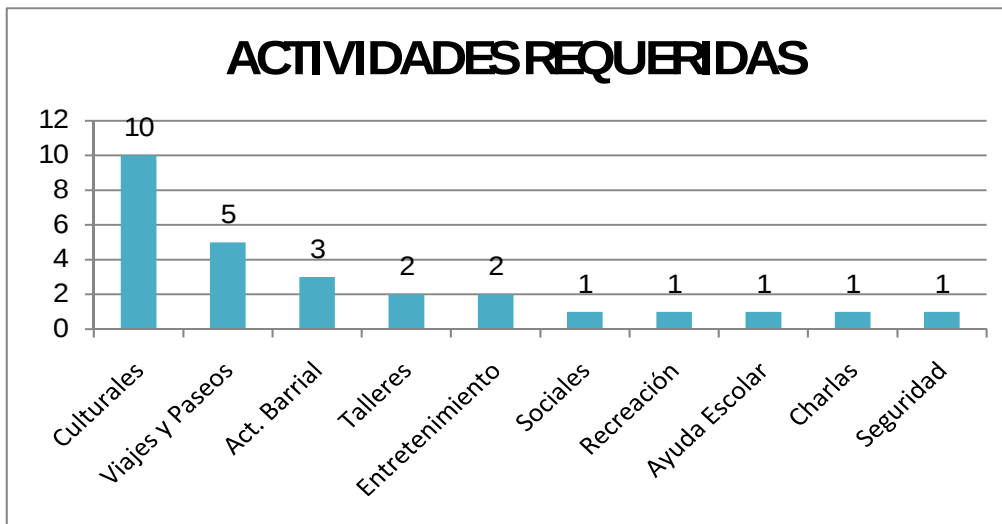
5.- Les hubiese interesado realizar actividades con el CGPC? Cuáles?

Consultados a las organizaciones que no realizaron actividades con el CGPC, si les hubiese interesado desarrollar alguna actividad, la respuesta: no le interesa 3 casos, les interesa 20 organizaciones y en 2 casos no contestaron.



Ampliada la pregunta sobre qué actividades les interesaría realizar las respuestas fueron:

Actividades culturales 10, Viajes y Paseos 5, actividades barriales 3, talleres 2, actividades de entretenimiento 2, actividades sociales 1, recreación 1, charlas 1, ayuda escolar 1 y seguridad 1.



5.14.4 Encuesta a ciudadanos.

Se elaboró una encuesta que se efectuó a los ciudadanos que concurren a realizar algún trámite al CGPC a fin de recabar la opinión de los mismos sobre distintos aspectos a saber:

La encuesta abarcó 54 ciudadanos, que han concurrido al CGPC para la realización de algún trámite, los resultados son los siguientes:

- 1 Consultado sobre las veces que concurrieron al Centro de Gestión para realizar trámites los resultados fueron : 24 concurrieron por primera vez, 10 por segunda vez y más veces 20.
- 2 En relación a que tarea vino a realizar en 53 casos contestaron que su presencia se debe a un trámite de los servicios que se prestan en el CGPC y en caso por un reclamo.
- 3 Por qué medio se enteró que el trámite se puede hacer en el CGPC:
Por Diario, Radio o TV 6 personas, por medio de un vecino o familiar 12 casos, por medio de Internet 17, por medio del Gobierno u otra repartición pública 10 y 9 casos por otros medios a los enunciados.
- 4 Sobre si conoce otros servicios que presta el centro de gestión, más allá del motivo de su concurrencia, las repuestas fueron: 28 ciudadanos contestaron que si , 8 que no y 18 parcialmente.

- 5 Sobre cómo evalúa la atención en el CGPC los resultados fueron: 32 muy buena, 11 buena, 4 regular, 3 mala y no sabe o no responde 4 casos

5.14.5 Informe de Gestión 2009.

Del análisis de los informes de seguimiento trimestral elevados a la Subsecretaría surgen las principales acciones realizadas relativas a los Programas de Mantenimiento Barrial, Desarrollo Urbanístico, Participación Ciudadana y Atención al Vecino a saber:

- Se ejecutaron 706.28 metros cuadrados de veredas correspondientes al Programa de Mantenimiento Barrial.
- En relación al Plan de Desarrollo Urbanístico que involucra las tareas referidas a: relevamiento y diagnóstico territorial verificar reclamos y denuncias de los vecinos, estudio del territorio para propuestas de obras de carácter local y coordinación su ejecución con las áreas centrales, las tareas consistieron en:
 - 1.- Inspección y seguimiento del Programa de Mantenimiento Barrial en los barrios que integran el CGPC.
 - 2.- Verificación y relevamiento de reclamos en materias de mantenimiento urbano que incluye veredas, pavimentos, baches, alumbrado, arbolado, semáforos y rampas.
 - 3.- Se elabora un Plan Urbano Comunal para el diagnóstico territorial y programa de propuestas de actuaciones e intervención sectorial.
 - 4.- Aceras y arbolado urbano consistente en el relevamiento sobre el estado de las aceras, estado de las especies arbóreas y aceras reparadas. Metros cuadrados relevados 23.500
 - 5.- Ocupación del espacio público: verificando la existencia de ocupaciones en plazas, calles, recortes urbanos y bajo puentes. Asimismo el impacto barrial de la ocupación de las playas de maniobras de las estaciones de ferrocarriles.
 - 6.- En relación a la higiene urbana, se incluye la detección y verificación de depósitos de compra y venta de cartones y papeles. Asimismo todo lo que se refiere a la acumulación de residuos.
 - 7.- Recopilación y estudio de normativa.

8.- En relación a Atención Vecinal, se efectúa la atención de los ciudadanos ante distintos reclamos. Utilizándose las distintas vías: telefónica, mail, personalizada.

9.- En materia de desarrollo urbanístico, se efectúa el relevamiento y verificación de la demanda ciudadana.

10.- Con relación a la Dirección de Desarrollo Sociocultural. Se realizaron distintos eventos dentro los cuales se puede mencionar:

- o Reuniones conmemorativas de los festejos de los distintos barrios que integran el CGPC.
- o Reuniones con vecinos y distintos integrantes de organizaciones barriales.
- o Realización de charlas.

5.14.6.- Encuesta

Recursos Humanos.

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

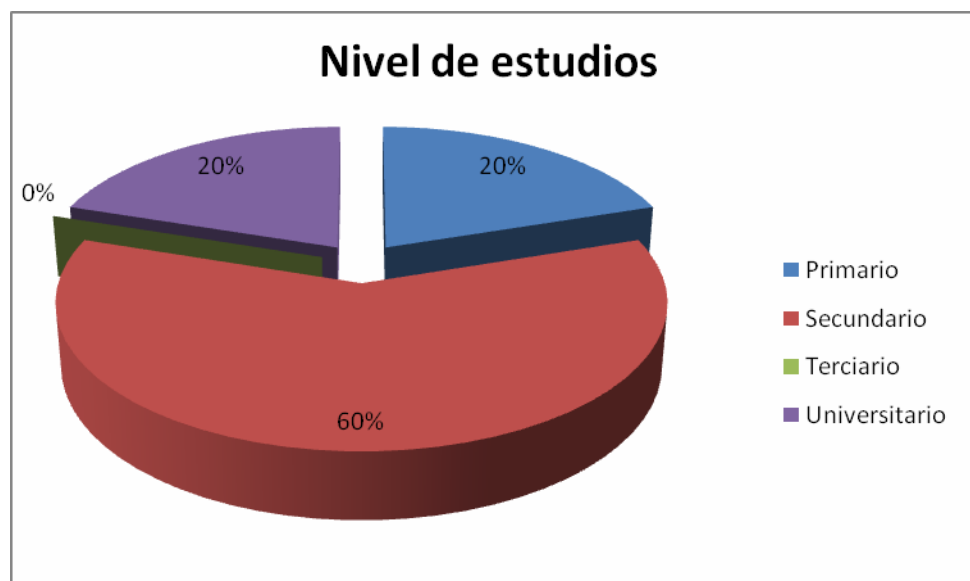
Se realizó una muestra para realizar las entrevistas, el universo encuestado fue de 20 trabajadores que es el 47.61% del personal total, de un universo total de 42 empleados.

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

El personal encuestado fue en un 65% personal masculino y un 35% personal femenino.



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



Nos encontramos que el CGPC cuenta de acuerdo al personal encuestado con formación primaria que involucra el 20% de los encuestados, asimismo un 60% alcanzó sus estudios secundarios, y un 20% del personal es universitario.

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

Los 20 encuestados desarrollan sus tareas en las áreas del CGPC a saber: personal, atención al público, mantenimiento barrial, sociocultural y licencias.

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

- El 55% de los encuestados que manifestaron haber hecho algún curso de capacitación (11 empleados). Mientras que el 45% (9 personas) manifestaron no haber hecho cursos.
- Los que expresaron no haber realizado cursos expresaron lo siguiente motivos: el 37.50% (3 personas) por falta de tiempo, 12.50% no lo consideró relevante para sus funciones (1 persona) y el 50.00% (4 personas) por no tener notificación de los cursos.
- En referencia a los que realizaron cursos, la evaluación de los mismos fue 90.91% (10 personas) como buena y el 9.09% (1 persona) como regular.
- Preguntados sobre la necesidad de realizar cursos en el futuro el 100% expresó que le gustaría recibir capacitación en el futuro.
- En relación a la cantidad de capacitación recibida el 72.73% la consideró suficientes (8 personas) y el 27.27% insuficiente (3 personas).
- Sobre los motivos por los cuales se capacitaron: 28.57% (4 personas) por progreso en el organismo y el 71.43% (10 personas) por crecimiento personal.

Las entrevistas en lo que respecta a la actividad laboral propiamente dicha arrojó los siguientes guarismos:

En relación a si las funciones asignadas resultan claras y precisas: el 75.00% está de acuerdo, el 20.00% está parcialmente de acuerdo y el 5.00% en desacuerdo.

Respecto a si las tareas que realizó coinciden con las funciones asignadas, el 75.00% está de acuerdo, el 15.00% está parcialmente en desacuerdo y el 10.00% está totalmente en desacuerdo.

A la pregunta si se encuentra satisfecho con su trayectoria en el organismo: el 75.00% de los empleados encuestados está de acuerdo, mientras que un 15.00 % está parcialmente de acuerdo, en desacuerdo esta el 10.00% de los entrevistados.

En lo referido al espacio físico que cuenta para desarrollar el trabajo: el 95.00% de los entrevistados está de acuerdo con el espacio otorgado para realizar sus tareas cotidianas, mientras que el 5.00% está parcialmente en desacuerdo.

Interrogados los encuestados sobre si el puesto que ocupa en el organismo está en relación con la experiencia que posee, los resultados fueron los siguientes: el 90.00% de los entrevistados expresó que estaba totalmente de acuerdo con el lugar en que se encuentra trabajando, mientras que el 10.00% de los entrevistados expresó estar en desacuerdo con el lugar en que se encuentra trabajando.

Los resultados a las siguientes preguntas arrojaron los siguientes guarismos:

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

El 55.00% de los entrevistados manifestó que estaba totalmente de acuerdo con el lugar de trabajo, mientras que el 15.00% expresa que estaba parcialmente de acuerdo con la manera en que se distribuye el trabajo, un 25.00% de los entrevistados está totalmente en desacuerdo con la manera de distribuir el trabajo dentro del área. El 5% no sabe o no contesta.

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

El 90% de los entrevistados se siente de acuerdo, el 5% parcialmente de acuerdo y el 5% no responden..

¿"Tengo claras oportunidades de ascenso en el organismo."?

El 45.00% de los entrevistados tienen una percepción de oportunidades de ascenso en el organismo, mientras que el 35.00% está parcialmente de acuerdo con que tiene alguna oportunidad de ascenso dentro del organismo. Finalmente un 15.00% está en desacuerdo con sus posibilidades de ascenso dentro del organismo, y cree que no tienen futuro adentro de ese sector un 5.00% no respondió.

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

El 75.00% se manifestó de acuerdo, el 20.00% parcialmente de acuerdo, el 5.00% en desacuerdo.

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

1. El espacio asignado a la atención al público es? Un 82% lo considera adecuado y un 18% medio adecuado.

2. La cantidad de personal afectado a su área resulta? Un 17 % de los encuestados lo considera adecuado a la cantidad de trabajo que tienen; mientras que un 18% considera que la cantidad no es totalmente la adecuada.

3.- La publicidad de las actividades que desarrolla resultan: Para un 65% resulta adecuada la publicidad, para un 24% es parcialmente adecuada y el 12% se expresó que la misma resulta no adecuada.

4.-La normativa a ser aplicada fue considerada por los encuestados: como adecuada en el 82%, y el 18% parcialmente adecuada.

5.-Los elementos con que cuenta para desarrollar su tarea son los adecuados para un 83.33%, para un 17.66% los elementos son medio adecuados.

6.- Si recibió capacitación para la tarea que realiza: la respuesta fue un 56% que sí y el otro 44% que no.

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

a.- El grado de comunicación con mis pares es: en el 90.% fue considerada como buena y el 10.00% como media.

b.- La relación con mis compañeros es: 90% la consideró como buena y un 10% como media.

c.- El grado de comunicación con mis superiores es: el 85.% la consideró buena y el 15% como media.

d.- La autonomía que tengo en mi trabajo es: buena la consideró el 95% y media el 5%.

e.- **La capacidad de iniciativa en el trabajo es:** 90.% la evaluó como buena y el 10.% como mala.

f.- **El grado de reconocimiento de mis labores por mis superiores es:** un 55% la calificó como buena, el 15.% como media y el 25.% como mala. El 5% no respondió.

5.15 LIBROS UTILIZADOS.

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

Analizado el libro de quejas correspondiente al período 1 de enero de 2009 al 31 de diciembre de 2009 surgen registradas 228 notas realizadas por los ciudadanos.

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

TEMAS:	NOTAS	%
ORGANIZACION	10	4%
PERSONAL	26	11%
GESTION	10	4%
OPERATIVAS	45	20%
DESCENTRALIZADOS	46	20%
PETICION	1	0%
FELICITACION	44	19%
INSTALACIONES	7	3%
SISTEMA DE INFORMACION (internet/tel)	13	6%
MAQUINAS DE OFICINAS	11	5%
SIN ESPECIFICAR	15	7%
TOTAL	228	

- En relación a la organización la principal queja es la ineficiencia, que representa el 4% del total .

- Con relación al personal la queja esta referida a maltrato del personal asignado a atención al público. (11%).
- En el tema de Gestión, los motivos de los reclamos son los procedimientos aplicados dentro del CGPC para los trámites.(4%).
- Por cuestiones operativas incluyen las quejas por incumplimiento de turnos, retrasos en la atención al público y mala información. (20%).
- Las quejas sobre los órganos desconcentrados que funcionan dentro del CGPC representan el 20%.
- En relación a las felicitaciones un 50% corresponden a los órganos mencionados en el punto anterior y el otro 50% al propio personal del CGPC.
- Por las instalaciones los reclamos se deben a la necesidad de instalaciones adicionales (3%).
- La falta de máquinas o fuera de servicios representan el 5% del total de quejas.

5.16 Cajas Chicas.

Durante el ejercicio bajo análisis existieron las siguientes rendiciones por un total de \$ 36.074.32.-

Nº	IMPORTE
1	6.054.46
2	6.624.38
3	7.475.81
4	8.308.08
5	7.611.59
TOTAL	36.074.32

Del análisis de la documentación respaldatoria surge lo siguiente:

- Caja N° 1:

Comprobante N° 14 corresponde a la reparación de los rodados asignados al CGPC \$ 514.-⁵

Comprobante N° 21 corresponden a un comprobante de gasto con indicación de domicilio Estados Unidos 1228.-

Comprobante N° 24 corresponde a un comprobante de ticket identificado como a consumidor final.

Comprobante N° 28 emitido a un domicilio sito en Bartolomé Mitre 648.

Comprobante N° 42 emitido a un domicilio sito en Estados Unidos 1228

Comprobante N° 45 corresponde a un ticket a consumidor final.

Comprobante N° 59 corresponde a un ticket a consumidor final.

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

- Caja N° 2

Comprobante N° 25 emitido a un domicilio sito en Estados Unidos 1228.

Comprobante N° 31 es un ticket a consumidor final.

Comprobante N° 66 corresponde a un ticket a consumidor final.

- Caja N° 3

Comprobante N° 5: es un ticket a consumidor final.

Comprobante N° 6: es un ticket a consumidor final.

Comprobante N° 15: es un ticket a consumidor final.

Comprobante N° 38 : es un ticket a consumidor final.

Comprobante N° 44: emitido a un domicilio sito en Bartolomé Mitre 684

Comprobante N° 58 : . es un ticket a consumidor final.

⁵ Las bases del ROAC, no se encuentran actualizadas como prevé el Decreto N° 1065-GCBA-1999. En las bases obtenidas se ha constatado cambios en la Razón Social y/o denominación, en el domicilio, en los números de teléfonos y en la titularidad del responsables del organismo.

Comprobante N° 60: comprobantes sin identificar comprado, ni domicilio.

Comprobante N° 64: comprobantes sin identificar comprador.

Comprobante N° 72: compra de cotillón sin el comprobante respectivo.

- Caja N° 4

Comprobante N° 20: comprobante emitido al domicilio Bartolomé Mitre 648.

Comprobante N° 22: ticket a consumidor final.

Comprobante N° 26: es un ticket a consumidor final.

Comprobante N° 35: es un ticket a consumidor final.

Comprobante N° 39: es un ticket a consumidor final.

Comprobante N° 43: es un ticket a consumidor final.

Comprobante N° 46: es un ticket a consumidor final.

Comprobante N° 51: es un ticket a consumidor final.

- Caja N° 5

Comprobante N° 15: la factura indica a consumidor final, cuando debió ser exento.

Comprobante N° 16 corresponde a una factura emitida a un domicilio sito en Estados Unidos 1228.

Comprobante N° 17 es un ticket a consumidor final.

Comprobante N° 19 \$ es un ticket a consumidor final.

Comprobante N° 20: es un ticket que no identifica al adquirente.

Comprobante N° 25: es un ticket a consumidor final.

Comprobante N° 37 es un ticket a consumidor final.

Comprobante N° 41 el domicilio al que se emitió es Estados Unidos 1228.

Comprobante N° 44 el domicilio al que se emitió es Estados Unidos 1228.

Comprobante N° 45: es un ticket sin identificar comprador.

Comprobante N° 47: factura sin identificar comprador y domicilio.

5.15 Recursos Humanos Revisión de Legajos

De acuerdo a lo informado la composición del personal es la siguiente:

Planta Permanente: 11 agentes

Decreto 948/05: 2 agentes

Resolución N° 959/07 8 agentes

Ley 2070 21 agentes

De la revisión de los legajos del personal a los fines de corroborar su adecuación a las normas aplicables, se procedió a la compulsión de la documentación obrante en dichos legajos. La norma considerada fue la ley de empleo GCBA 471, decreto 1510/97.

Se compulsaron 11 legajos que configuran el 26.19% del total informado

Surgiendo:

- En el 100% de los legajos no surge ninguna constancia del certificado de apto físico.
- En 5 casos no surge no surge del legajo la existencia de curriculum vitae.

5.16 INVENTARIO

De la información aportada se elaboró el siguiente cuadro indicando el tipo de bien y las áreas a los que fueron afectados.

CONCEPTO	AREA											
	Socio Cultural	Mant. Barrial	Administración	Ad. Recursos Humanos	Ad. Sistemas	Atención al Público	Tesorería	Desconcentrados	Dirección General	Asesores	Otros	TOTAL
Aparatos e Instrumentos Científicos Artísticos	21.768,92	11.001,80	87.249,67	48.079,17	6.789,35	29.787,33	435,00	750,04	18.841,01	10.827,27	35.511,89	271.041,45
Moblajes	4.690,71	3.035,11		7.242,92	3.494,58	6.707,30		10.664,85	1.765,12		1.794,35	39.394,94
Herramientas, Aparatos y Útiles de Trabajo		12.792,91										12.792,91
Maquinarias		13.924,22										13.924,22
Varios						180,00		1.780,00	4.105,75		6.428,51	12.494,26
TOTAL	26.459,63	40.754,04	87.249,67	55.322,09	10.283,93	36.674,63	435,00	13.194,89	24.711,88	10.827,27	43.734,75	349.647,78

La composición por áreas de los bienes afectados a los organismos desconcentrados es:

AREA DESCONCENTRADA	Aparatos e Instrumentos Científicos Artísticos	Moblajes	Varios	TOTAL
DEFENSA AL CONSUMIDOR	395	833,65		1228,65
REGISTRO CIVIL	138	1058,7	1380	2576,7
PROCURACION	46	930		976
RENTAS	138	1358,6	200	1696,6
PROTEGER	33,04	1230,75		1263,79
OIL		1187,35	200	1387,35
MEDIAC. COMUNITARIA		876		876
INFRACCIONES		594,8		594,8
DEF. NIÑO NIÑA Y ADOLESC.		2090		2090
RECURSOS URBANOS		505		505
TOTAL	750,04	10664,85	1780	13194,89

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

Se efectuó un relevamiento edilicio de la dependencia del organismo objeto de auditoría, en la sede sita en la Av. Córdoba 5690.

De la recorrida realizada en dicha dependencia, se ha observado en el lugar, lo siguiente:

Puntos salientes:

1. La instalación eléctrica en varios sectores de este edificio presenta cables expuestos y encintados, instalaciones eléctricas con cables expuestos y tableros seccionales sin las tapas. (Fotos N° 4 y N°5)
2. Los equipos de aire acondicionado no cuentan con las carcazas de protección correspondientes.(Foto N° 9)
3. Se verificó la existencia de una pared medianera localizada sobre la Av. Córdoba que presentan deterioro por efectos de la humedad. (Foto N° 10)

4. Asimismo hay filtraciones ubicadas en los baños del 1er. Piso que presenta importantes deterioros en techos y paredes.(Foto N° 4)
5. El edificio no presenta salida de emergencia por la salida ubicada sobre la calle Bonpland y falta de puerta contra incendio. (Foto N°1)
6. Hay cabinas de hidrantes sin los elementos necesarios para su uso en 1º Piso.
7. No se localiza depósitos para la colocación de materiales de trabajos. Utilizándose con tal fin bajo escaleras, oficinas y espacios no destinados para tales fines.(Foto N°3)
8. En relación a los extintores, se localizaron áreas sin el correspondiente equipo. Encontrándose algunos extintores fuera de su lugar correcto de ubicación y en algunos casos vencidos.(Foto N°6) .
9. Se localiza materiales de construcción a cielo abierto en el patio del fondo del CGPC. (Foto N° 8)

En lo que respecta a los aspectos de la seguridad e higiene en el trabajo se han detectado las siguientes falencias⁶:

⁶ Las normas aplicables a este acápite son:

DECRETO 351/79

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

Servicios

Servicio de Medicina del Trabajo

Servicio de Higiene y Seguridad en el Trabajo

TITULO III - Características Constructivas de los Establecimientos

Proyecto, instalación, ampliación, acondicionamiento y modificación

Provisión de agua potable

Desagües industriales

Ley de Higiene y Seguridad del Trabajo 19587/79

TITULO III

Características Constructivas de los Establecimientos

Capítulo 5

Proyecto, instalación, ampliación, acondicionamiento y modificación

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

Todo establecimiento deberá tener:

Corrientes 640, Piso 5º - C1043AAT- Ciudad Autónoma de Buenos Aires

Tel. 4321-3700 / 4323-3388/6967/1796 – Fax 4325-5047

100

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

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

Capítulo 6

Provisión de agua potable

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

Capítulo 11

Ventilación

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

Capítulo 18

Protección contra incendios

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

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

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

TITULO VI

Protección personal del trabajador

Capítulo 19

Equipos y elementos de protección personal

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

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

TITULO VII

Selección y Capacitación del personal

Capítulo 20

Selección de personal

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

Capítulo 21

Capacitación

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

- Falta de Planos de Evacuación aprobados.(Foto Nº 1)
- Falta de señalética en el sector ubicado en el 1er Piso.(Foto Nº 7)
- Se observó ausencia de orden y limpieza en el 1er Piso.(Foto Nº 3)
- No se dictó el curso al personal sobre evacuación de edificios
- Se detectó la falta de capacitación al personal respecto a la seguridad e higiene.
- La salida de vehículos ubicada sobre la calle Bonpland no tiene alarmas lumínicas y sonoras según establece el Código de Edificación.
- La escalera de acceso al 1er Piso. no cuenta con material antideslizante. (Foto Nº 2)

La normativa considerada es la siguiente

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

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

Código de Edificación punto 8.10.1.14 - cables de electricidad expuestos.

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

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

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

Ley 1799 (Prohibido Fumar) antitabaco

Corrientes 640, Piso 5º - C1043AAT- Ciudad Autónoma de Buenos Aires
Tel. 4321-3700 / 4323-3388/6967/1796 – Fax 4325-5047

102

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

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

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

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

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

6.- OBSERVACIONES.

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

6.1 ORGANICAS

6.1.1 Dentro de la estructura vigente, existen áreas como el Departamento Habilitaciones y Permisos de Obras y el Departamento de Inspecciones, cuyas tareas específicas no han sido delegadas al CGPC, por lo cual dichas áreas no ejercen sus misiones y funciones, a pesar que existan responsables normados en cada una de esas áreas.⁷

6.1.2 Existen dentro de la estructura áreas vacantes.^{8 9}

6.1.3 No se han elaborado Manuales de Procedimientos, ni existen circuitos administrativos predeterminados que determinen con certeza las responsabilidades de los intervinientes en las distintas tareas que se desarrollan en el CGPC y establezcan con claridad los procedimientos a aplicarse para cada una de las actividades que se desarrollan.¹⁰

⁷ En relación a dicha observación el organismo expresó: "Responsabilidad no a cargo del CGPC"

⁸ Ej. Dentro de la Dirección de Desarrollo Socio-Cultural.

⁹ En relación a dicha observación el organismo expresó: "Producidas antes y después de la asunción de esta gestión, las mismas no se completaron en algunos casos por carecer del personal adecuado para tales nombramientos estando pendiente la reestructuración del organismo"

¹⁰ En relación a dicha observación el organismo expresó: "Responsabilidad no a cargo del CGPC"

6.1.4 La estructura del presupuesto no es el reflejo de la estructura orgánica, dificultando medir la eficiencia y eficacia de cada área que integra el CGPC.¹¹

6.2 OPERATIVAS

6.2.1 No se ha verificado una coordinación de los servicios prestados por Delegación de las Unidades Centrales como la Dirección General de Ordenamiento de Espacio Público, Dirección General de Arbolado, Dirección General de Espacios Verdes y Dirección General de Limpieza entre otras, y el CGPC, toda vez que alguna de las tareas asignadas se superponen con las asignadas a las áreas centrales del GCBA.¹² Tampoco se efectúa una comunicación a los órganos centrales de las tareas desarrolladas.¹³

6.2.2 Gastos de Rodados por caja chica. Se efectuaron gastos en rodados que debieron realizarse a través de la Dirección General de Flota Automotor.¹⁴ Tampoco, se solicitó autorización al área responsable de la reparación o mantenimiento, ni se le comunicó la realización de los mismos.¹⁵

6.2.3 Se localizaron gastos realizados a través de Caja Chica que superan el monto máximo de \$ 1.600.-^{16 17}

6.2.4 No se realizan los controles establecidos por la AFIP sobre las facturas recibidas por las compras realizadas originando la recepción de tickets que no identifican el comprador y facturas con otro domicilio al de la sede del CGPC.¹⁸

6.2.5 No existe planificación del mantenimiento de rodados.

¹¹ En relación a dicha observación el organismo expresó: "Responsabilidad no a cargo del CGPC"

¹² Ej. Arbolado, vía pública, bacheo.

¹³ En relación a dicha observación el organismo expresó: "Situación no solucionable desde este organismo"

¹⁴ Anexo 1 de la Resolución SSL y T N° 46/002 Art3º La Dirección General de Material Rodante y Talleres asignará los vehículos en las condiciones que se fijan a continuación: ... c) La Dirección General de Material Rodante y Talleres realizará el servicio de mantenimiento y reparación.

¹⁵ En relación a dicha observación el organismo expresó: "En algunos casos se trata de reparaciones realizadas externamente por cuestiones de celeridad en función de carecer de repuestos y no poder detener la unidad por tiempo indeterminado"

¹⁶ **Artículo 3°** - Modifícase el art. 4° de la Resolución N° 2.857-SHyF/96 el que quedará redactado de la siguiente manera: "Art. 4° - Establécense como valores tope la suma de pesos un mil seiscientos (**\$ 1.600**) y pesos tres mil doscientos (**\$ 3.200**), para gastos menores y de urgencia, respectivamente, correspondientes a las erogaciones que se efectúen bajo el Régimen General de Caja Chica".

¹⁷ En relación a dicha observación el organismo expresó: "Se trata de facturas referidas a reparaciones de aire acondicionado. El área operativa no prestaba solución en tiempo y forma por lo cual se decidió en estos casos no afectar la calidad de atención al público careciendo de tales instrumentos necesarios para la misma"

¹⁸ Resolución 1817/2005 AFIP.

6.2.6 Los rodados afectados al CGPC, no son guardados en dependencias del Gobierno de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires.^{19 20}

6.2.7 Se verificó la falta de constancia formal de las tareas realizadas (reparaciones). En el período bajo análisis no se elaboró documentación respaldatoria de las reparaciones realizadas por el CGPC. Tampoco se generan expedientes o similares, cuando se realizan las reparaciones donde consten los responsables de la realización de la tarea, su control, verificación y documentación respaldatoria.

6.2.8 Falta de control de la utilización de materiales. No se ha establecido un circuito administrativo predeterminado para la entrada y salida de materiales. Como así tampoco controles sobre las existencias.²¹

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

6.2.10 Se localizó personal en el CGPC, que se encuentra nombrado en la estructura del CGPC, pero que presta servicios en alguno de los órganos desconcentrados. Presupuestariamente el gasto se imputa al área auditada.²²

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

6.2.12 De la encuesta que se menciona en el punto anterior, se desprende el escaso conocimiento por parte de las organizaciones de las funciones y misiones del CGPC, como de este acerca de las funciones de las organizaciones barriales.²³

¹⁹ Resolución SSLyT N° 46/002 Art 5° Será responsabilidad de cada Repartición dotar de conductores a los automotores y prever su guarda en instalaciones del Gobierno de la Ciudad de Buenos Aires"

²⁰ En relación a dicha observación el organismo expresó: "El edificio carece de garaje propio. En este caso se guardan en dependencias de la Coordinadora de la Ex Au3 organismo dependiente del Ministerio de Desarrollo Urbano que posee sus dependencias a metros de este organismo"

²¹ En relación a dicha observación el organismo expresó: "Esto hoy ha sido reemplazado por un esquema de manejo central de compras y entregas (6.2.26)"

²² En relación a dicha observación el organismo expresó: "En estos casos ante las necesidades de recursos humanos de ciertas dependencias descentralizadas y con el objeto de no afectar el servicio se brinda colaboración de agentes del CGPC"

²³ En relación a dicha observación el organismo expresó: "Las tareas de comunicación sobre trámites y soluciones que brinda el CGPC son constantes y públicas durante esta gestión y esto ha significado un crecimiento importante de la afluencia al mismo por parte de ciudadanos"

6.2.13 La falta de una política comunicacional permanente, originó que no se cumpliera eficientemente con los objetivos del CGPC, al no hacerse conocer a los habitantes de la zona la oferta de los distintos "productos".²⁴

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

- En el 100% de los legajos no surge ninguna constancia del certificado de apto físico.
- En 5 casos no surge del legajo la existencia de curriculum vitae.²⁵

6.2.15 En relación a la capacitación no existe una planificación anual para el período 2009 sobre dichas actividades.

6.2.16 Entrevistas Personal: de las entrevistas realizadas surge la falta de realización de cursos de capacitación.²⁶

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

6.2.18 No existe planificación presupuestaria. El área auditada no elabora su anteproyecto de presupuesto que refleje las verdaderas necesidades del CGPC para afrontar las tareas y metas asignadas.²⁷

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

6.2.20 La página web no refleja exactamente los servicios que el CGPC brinda.

²⁴ En relación a dicha observación el organismo expresó: "Las tareas de comunicación sobre trámites y soluciones que brinda el CGPC son constantes y públicas durante esta gestión y esto ha significado un crecimiento importante de la afluencia al mismo por parte de ciudadanos"

²⁵ En relación a dicha observación el organismo expresó: "La constancia de apto físico la maneja el Hospital Rawson- En los casos de falta de currículo vital se trata de agentes ingresados mediante Ley 2070/07"

²⁶ En relación a dicha observación el organismo expresó: "El Instituto Superior de la Carrera ha ofrecido a los agentes del GCBA constantemente opciones de estudio y capacitación que son absolutamente voluntarios"

²⁷ En relación a dicha observación el organismo expresó: "Responsabilidad no a cargo del CGPC"

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

6.2.22 De la información que surge del SUACI, resultan considerables el número de las reiteraciones que tiene los reclamos que realizan los ciudadanos.^{28 29}

6.2.23 El organismo auditado no implemento un sistema que permita realizar una etapa previa a la carga en el SUACI o en una etapa intermedia, por la cual el área de Mantenimiento Barrial verifique la existencia de la denuncia formulada por el ciudadano, para así evitar hechos que no existen o no corresponden, con el lógico perjuicio a las áreas centrales y al propio Centro.³⁰

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

6.2.25 Durante largos períodos no se contó con provisión de materiales y la mano de obra actualmente disponible es insuficiente.

6.2.26 Durante el período auditado, se detectó la falta de centralización de la entrega de materiales. A partir del año 2010 se mejora el sistema de entrega de materiales centralizándose en el Departamento de Administración General quien se encarga de la administración y entrega a las distintas obras realizándose así el cómputo y el gasto por la misma área.

6.2.27 La sede no cuenta con un depósito de materiales adecuado. Asimismo, y dada la inapropiada y escasa capacidad de depósito en algunas oportunidades, las existencias son trasladadas a otro galpón en Gaona y Gualeguaychú de la CABA.³¹

6.2.28 El resguardo de las herramientas resulta insuficiente ya que parte de las mismas se guardan en la planta baja bajo escalera.

²⁸ Se han detectado reiteraciones de hasta 24 veces el mismo reclamo.

²⁹ En relación a dicha observación el organismo expresó: "Responsabilidad no a cargo del CGPC"

³⁰ En relación a dicha observación el organismo expresó: "Responsabilidad no a cargo del CGPC"

³¹ En el mismo se comparte la guarda con otras áreas, lo cual no permite tener seguridad de los elementos allí existentes.

6.2.29 La cuadrilla no efectúa informe de inspección por las tareas que realiza, ni por cada una de las tareas que desarrolla.

6.2.30 La cuadrilla no elabora un informe por cada una de las tareas desarrolladas, en la que conste la descripción de las mismas. (días trabajados, personal afectado y demás circunstancias que hagan a la obra asignada.).

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

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

6.2.33 No se realizaron auditorias internas durante el período auditado.

6.3 **EDILICIAS**³²: En materia edilicia y de seguridad e higiene se determinaron las siguientes observaciones:

La instalación eléctrica en varios sectores de este edificio presenta cables expuestos y encintados, y tableros seccionales sin las tapas. (Fotos N° 4 y N°5).

Los equipos de aire acondicionado no cuentan con las carcasas de protección correspondientes.(Foto N° 9)

Se verificó la existencia de una pared medianera localizada sobre la Av. Córdoba que presentan deterioro por efectos de la humedad. (Foto N° 10)

Asimismo hay filtraciones ubicadas en los baños del 1er. Piso que presenta importantes deterioros en techos y paredes. (Foto N° 4)

El edificio no presenta salida de emergencia por la salida ubicada sobre la calle Bonpland y falta de puerta contra incendio. (Foto N°1)

Hay cabinas de hidrantes sin los elementos necesarios para su uso en 1° Piso.

³² En relación a dicha observación el organismo expresó: "Foto 9. El equipo de aire acondicionado se encontraba en ese momento en reparación siendo regularizada ya su situación- Con respecto a las falta de orden en el primer piso el desarrollo de la obra en la planta baja produjo el traslado de gran numero de elementos a la planta superior la cual por carencia de dependencias de deposito acorde provocan tal situación, hecho este que se vera solucionado como las carencias técnicas y edilicias con la ejecución de la reforma"

No se localizan depósitos para la colocación de materiales de trabajos. Utilizándose con tal fin bajo escaleras, oficinas y espacios no destinados para tales fines.(Foto N°3)

En relación a los extintores, se localizaron áreas sin el correspondiente equipo. Encontrándose algunos extintores fuera de su lugar correcto de ubicación y en algunos casos vencidos.(Foto N°6).

Se localiza materiales de construcción a cielo abierto en el patio del fondo del CGPC. (Foto N° 8)

6.4 SEGURIDAD E HIGIENE LABORAL³³: En lo que respecta a los aspectos de la seguridad e higiene en el trabajo se han detectado las siguientes falencias:

Las normas aplicables a este acápite son:

DECRETO 351/79

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

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

TITULO III - Características Constructivas de los Establecimientos

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

Ley de Higiene y Seguridad del Trabajo 19587/79

TITULO III

Características Constructivas de los Establecimientos

Capítulo 5

Proyecto, instalación, ampliación, acondicionamiento y modificación

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

Todo establecimiento deberá tener:

Servicios sanitarios adecuados

Locales destinados a vestuario (+ de 10 obreros)

Comedor y cocina (opcionales) (aislado del establecimiento principal)

servicio de Medicina del Trabajo (cerca área de trabajo)

dormitorios/comedores/etc. (cuando el personal no regrese a su hogar)

Capítulo 6

Provisión de agua potable

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

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

Falta de Planos de Evacuación aprobados.(Foto N° 1)

Falta de señalética en el sector ubicado en el 1er Piso.(Foto N° 7)

Se observó ausencia de orden y limpieza en el 1er Piso.(Foto N° 3)

Capítulo 11

Ventilación

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

Capítulo 18

Protección contra incendios

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

dificultar la iniciación de incendios

evitar la propagación del fuego y los efectos de los gases tóxicos

asegurar la evacuación de las personas

facilitar el acceso y las tareas de extinción del personal de bomberos

proveer las instalaciones de detección y extinción

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

TITULO VI

Protección personal del trabajador

Capítulo 19

Equipos y elementos de protección personal

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

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

TITULO VII

Selección y Capacitación del personal

Capítulo 20

Selección de personal

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

Capítulo 21

Capacitación

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

No se dictó el curso al personal sobre evacuación de edificios

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

La salida de vehículos ubicada sobre la calle Bonpland no tiene alarmas lumínicas y sonoras según establece el Código de Edificación.

La escalera de acceso al 1er Piso. no cuenta con material antideslizante. (Foto N° 2)

7.- Recomendaciones.

7.1 Orgánicas

7.1.1 Proceder a la delegación de las funciones de los Departamentos de Habilitaciones y Permisos de Obras y el Departamento de Inspecciones para que dichas áreas ejerzan las misiones y funciones establecidas.

7.1.2 Cubrir todas las áreas de la estructura con los respectivos responsables.

7.1.3 Elaborar Manuales de Procedimientos y determinar los circuitos administrativos correspondientes a los fines de establecer con certeza los responsables de las distintas tareas que se desarrollan en el CGPC.

7.1.4 La estructura presupuestaria debe reflejar con claridad la estructura orgánica permitiendo de esta manera determinar la eficiencia y eficacia de cada una de las áreas que conforman el CGPC.

7.2 Operativas

7.2.1 Coordinar las tareas desarrolladas por el CGPC con las áreas centrales de Gobierno, evitando superponer las funciones desarrolladas por ambos.

7.2.2 Los gastos efectuados en rodados deben realizarse de acuerdo a lo establecido en el Anexo 1 de la Resolución SSL y T N° 46/002 Art 3°

a través de la Dirección General de Material y Talleres en lo que respecta al mantenimiento y reparación de los mismos.

7.2.3 En lo que respecta a los gastos efectuados a través de la utilización de los fondos de Caja Chica, los mismos deben respetar el límite establecido en el Art 4º de la Resolución N° 2857/SHyF/96 y sus modificaciones.

7.2.4 Se debe dejar constancia de los controles efectuados de acuerdo a lo normado por la Resolución 1817 de la Administración Federal de Ingresos Públicos.

7.2.5 A los fines de una mejor tarea del área de Mantenimiento Barrial se debe planificar el mantenimiento de los rodados afectados al CGPC.

7.2.6 Los rodados afectados al CGPC deben ser guardados en instalaciones del Gobierno de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires de acuerdo a lo expuesto en la Resolución SSLyT N° 46/002 Art5º.

7.2.7 En relación a las reparaciones efectuadas se debe dejar constancia formal de las mismas, aconsejando la confección de expediente o similar.

7.2.8 Con el objeto de un mejor control en la utilización de los materiales utilizados por la cuadrilla, corresponde establecer un circuito formal en lo que respecta al uso, ingreso, reintegro y control de existencias.

7.2.9 Las tareas que desarrollan las distintas áreas que componen el CGPC deben estar planificadas en cada año a los fines de determinar si la ejecución fue eficiente.

7.2.10 En los casos en que se traspasa personal a otro órgano desconcentrado deberá efectuarse formalmente.

7.2.11 Incrementar la comunicación e intercambio con las organizaciones de la zona de incumbencia del CGPC, que figuran en el ROAC.

7.2.12 El objeto de lo recomendado en el punto que antecede es que las organizaciones tomen conocimiento de las tareas que desarrolla el

CGPC y que este a su vez sepa las funciones que realizan dichas organizaciones.

7.2.13 Se debe implementar un sistema de comunicación permanente con los ciudadanos y organizaciones barriales de la zona a los fines de poner en su conocimiento los distintos servicios que presta el CGPC.

7.2.14 Las fichas de personal y copias de los legajos obrantes en el CGPC deben estar completos.

7.2.15 Establecer una planificación anual en lo que respecta a la capacitación del personal.

7.2.16 Incrementar la capacitación prestada al personal del CGPC.

7.2.17 A los fines de medir mejor la gestión se recomienda el establecimiento de metas por sectores, permitiendo establecer la eficacia de las distintas áreas.

7.2.18 El área objeto de la auditoría debe proponer su propio presupuesto a los fines de determinar correctamente sus necesidades.

7.2.19 El inventario debe reflejar los bienes cuya responsabilidad este a cargo del CGPC.

7.2.20 La página web debe reflejar los servicios que efectivamente presta el CGPC.

7.2.21 Los distintos Departamentos del CGPC deben elaborar información estadística que permita medir las tareas que cada una de las áreas efectúa.

7.2.22 Implementar las medidas tendientes a disminuir la cantidad de reiteraciones a los reclamos de los ciudadanos.

7.2.23 Como etapa previa a la carga al sistema SUACI, podría realizarse una inspección a los fines de verificar la existencia de los hechos denunciados, evitando de esta manera la mala utilización de los recursos.

- 7.2.24** Otorgarle claves del SUACI a la Dirección de Desarrollo y Mantenimiento Barrial para informar las correspondientes intervenciones realizadas por la cuadrilla del CGPC, a fin de de mejorar la gestión informativa.
- 7.2.25** La planificación de las necesidades de mano de obra y materiales permitirá contar a los largo del año con las disponibilidades correspondientes.
- 7.2.26** La centralización en la entrega de los materiales implementada en el año 2010 ha mejorado los problemas detectados en el período auditado.
- 7.2.27** Es necesario establecer un adecuado lugar de guarda de los materiales.
- 7.2.28** Encontrar un lugar específico para guardar las herramientas.
- 7.2.29** Las tareas desarrolladas por la cuadrilla deben quedar reflejadas en la elaboración de un informe de inspección y de las obras efectuadas.
- 7.2.30** En los informes de inspección recomendados en el punto anterior, deberían constar los días laborados, personal afectado y demás datos que hagan a la obra realizada.
- 7.2.31** Se debe dejar constancia en el Libro de Quejas por parte del responsable del CGPC de la efectiva lectura del mencionado.
- 7.2.32** Se debería dictar una norma clara y precisa sobre los conceptos que involucran las quejas, las denuncias y las solicitudes, unificando de esta manera los distintos criterios aplicados a cada uno de los mismos.
- 7.2.33** Es necesaria la realización de auditorías concomitantes.

7.3 Edilicias

En materia de edilicia

Deben subsanarse los problemas relacionados con cables eléctricos expuestos, encintados y tableros seccionales.

En relación a las distintas filtraciones localizadas en la sede del CGPC realizar las respectivas reparaciones a los fines de solucionar las mismas, asimismo corresponde la colocación de las carcasas de los aires acondicionados.

Con respecto a la salida por la calle Bonpland debe instalarse una puerta contra incendio y una de emergencia.

Los hidrantes y extintores deben estar en su totalidad y localizados en cada uno de los sectores del edificio. En relación a los extintores se debe verificar su vencimiento y proceder en consecuencia.

Se deben colocar los materiales de trabajos en lugar habilitados para tales fines, evitando que los mismos obstruyan distintas áreas del edificio.

Se debe evitar la localización de materiales a cielo abierto, buscando resguardar los mismos.

7.4 En relación a seguridad e higiene laboral

Habilitar un libro de inspección donde deben asentarse los controles de ascensores, tanques de agua potable, extintores y puesta a tierra.

Elaborar los planos de evacuación los que deben ser debidamente aprobados.

Tomar las medidas consecuentes a fin de mantener el orden y limpieza y colocar la señalización correspondiente en el 1º piso del edificio sede del CGPC

8.- Conclusión.

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

ANEXO 1



Foto N °1
Plano de emergencia sin firmar por responsable,
Ubicación mala para su rápida identificación de salida y dimensión del plano



Foto N ° 2
Escalera sin material antideslizante y pintura reflectaría

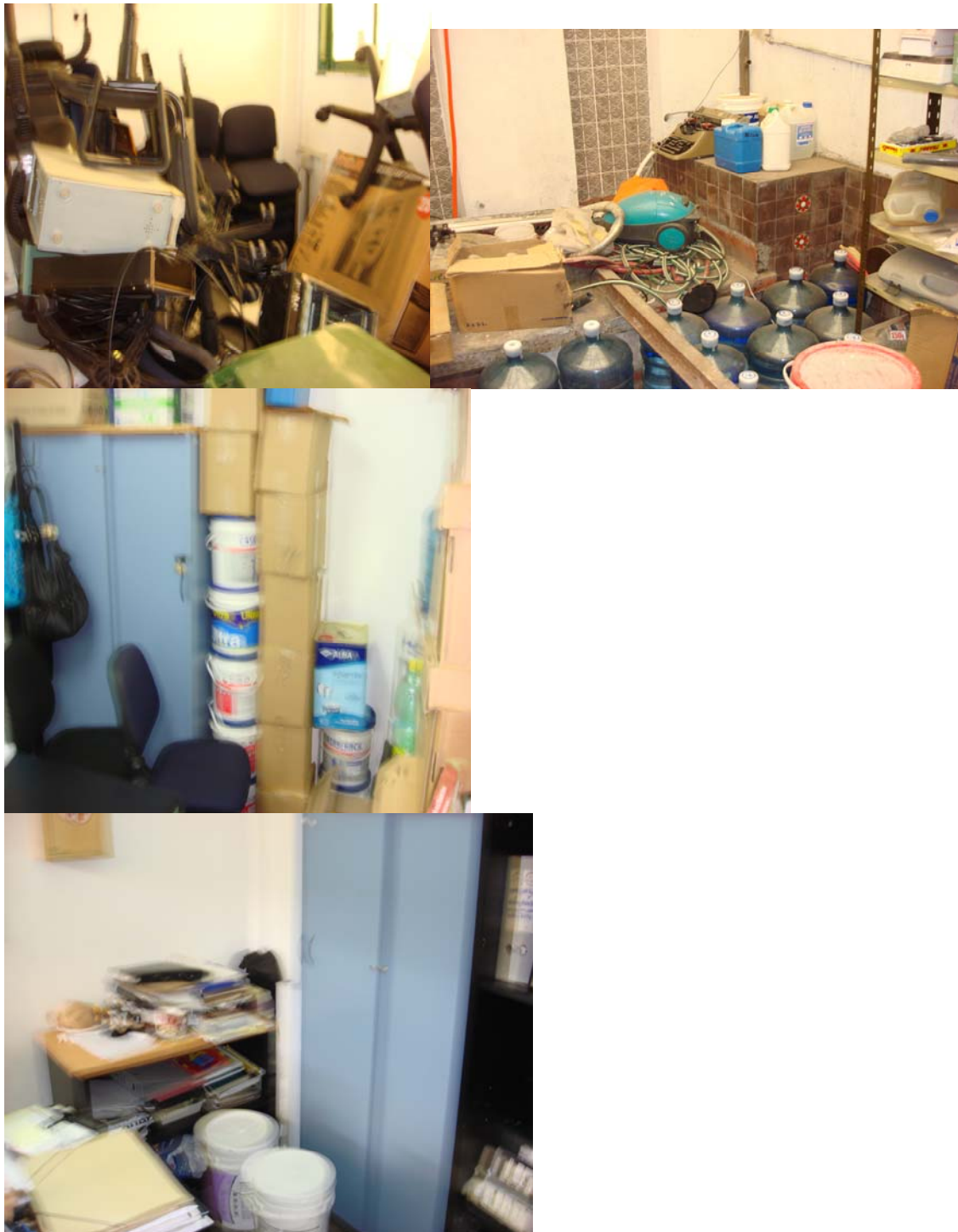


Foto N° 3

Depósitos utilizados sin ser su objetivo. Falta de orden y limpieza



Foto N° 4

Baños dama- caballeros tragaluz compartido falta de mantenimiento en techos y paredes



Foto N° 5 Tablero sin tapa de resguardo cables expuestos



FOTO N°6 OFICINA MANTENIMIENTO BARRIAL

Lugares no apto cargas vencidas de matafuegos y oficina Dir. Gral con matafuegos fuera de lugar.



FOTO N° 7

Espacio para eventos múltiples

FALTA DE SEÑALETICA y ORDEN Y LIMPIEZA



Foto N° 8
Acopio de material de construcción a cielo abierto



Foto N° 9
Equipo sin los elementos de protección



Foto Nº 10
Filtración material seco caja general de entrada de energía eléctrica