

INFORME FINAL DE AUDITORÍA

Con informe ejecutivo

Proyecto N° 5.09.10 b
Centro de Gestión y Participación
Comunal N° 2

....

BUENOS AIRES, MAYO 2010

AUDITORIA GENERAL DE LA CIUDAD DE BUENOS AIRES

PRESIDENTE

Dra. Sandra Bergenfeld

AUDITORES GENERALES:

Dr. Santiago De Estrada

Dr. Alejandro Fernández

Ing. Adriano Jaichenco

Dra. Paula Oliveto Lago

Lic. Josefa Prada

Dr. Juan Carlos Toso

Código de Proyecto: 5.9.10 b

Nombre del Proyecto: Centro de Gestión y Participación Comunal N° 2

Objeto: Centro de Gestión y Participación N° 2.

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

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

Período: Año 2008.

Tareas de Campo: Desde el 10 de septiembre de 2009 y el 19 de diciembre de 2009

Jurisdicción: 21

Unidad Ejecutora: 8177

Programas Presupuestarios: N° 16- Subprograma 3.

Equipo designado:

Auditora a cargo de las tareas de campo: Dra. María Virginia Villamil

INFORME EJECUTIVO

Lugar y fecha de emisión	Buenos Aires, marzo de 2010.	
Código del Proyecto	5.09.10b	
Denominación del Proyecto	Gestión del CGPC 2	
Período examinado	Año 2008	
Programas auditados	16. Subprograma 3.	
Unidad Ejecutora	CGPC 2. (8177)	
Objetivo de la auditoría	Evaluar la adecuación de los recursos al cumplimiento de los objetivos institucionales y operativos del programa en términos de eficiencia, eficacia y economía.	
Presupuesto (expresado en pesos)	Inciso 1 Gastos en Personal	\$ 1.525.080.-
	Inciso 2 Bienes de Consumo	\$ 42.482.-
	Inciso 3 Servicios no Personales	\$ 188.272.-
	Inciso 4 Bienes de Uso	\$ 3.522.-
	Total	\$ 1.759.356.-
Alcance	Evaluar el cumplimiento del presupuesto físico aprobado, de los objetivos previstos y otros indicadores de gestión.	
Período de desarrollo de tareas de auditoría	Las tareas de campo se desarrollaron en el período comprendido entre el 10 de septiembre al 19 de diciembre de 2010.	
Limitaciones al alcance	El equipo auditor no ha tenido acceso a la compulsa y control de las actas celebradas en oportunidad de la realización de reuniones de presupuesto participativo, ni a las invitaciones cursadas para las mismas, lo que impide la emisión de opinión en dicho tema.	
Aclaraciones previas	Para examinar la gestión del Centro de Gestión y Participación Comunal Nro. 5, se ha adoptado como criterio de auditoría la evaluación de la misma en términos de eficiencia, eficacia y economía.	
	Por otra parte se ha determinado que ciertos aspectos o procesos adquieren mayor relevancia por su incidencia en el resultado final de la gestión y ameritan un análisis más detallado.	
	Estos aspectos o procesos son los que denominamos áreas críticas.	
	Estimación del riesgo de auditoría Razones de costo y de tiempo hacen que el auditor base sus conclusiones en los resultados de muestreos y no de	

exámenes completos y, aunque se hiciera esto último, no está garantizado que todos los hechos que generara la organización estén registrados.

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

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

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

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

Los *riesgos inherentes* del CGPC N° 5 se podrían verificar en las siguientes áreas:

- Resolución de quejas y reclamos por sus propios medios y decisiones.
- Ejecución autónoma de su presupuesto.
- Cumplimiento de la normativa vigente, sus responsabilidades y la relación con los recursos asignados.
- Incidencia y coordinación con los responsables de los Servicios Descentralizados y Desconcentrados.
- La asignación de metas físicas con definiciones precisas y cuyo cumplimiento se visualice como una contribución al alcance de los objetivos de la organización.
- Realización de tareas estratégicas por parte de personal de planta permanente.

Los *riesgos de control o falta de control* del CGPC 5, se resumen en los siguientes:

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

	evaluación e implementar medidas correctivas sobre la gestión. El <i>riesgo de falta de detección</i> para la unidad auditada se basa en: - Carácter ex post de las tareas de auditoría (se evalúan hechos acaecidos durante el año 2008). - La base del análisis es la documentación respaldatoria generada por el CGPC con control cruzado sobre entrevistas, normativa y toda documentación vinculada que haya sido generada por otros organismos relacionados con la gestión. Habiendo establecido los componentes del riesgo individual de auditoría se procedió a tratar de localizar las áreas críticas con mayores riesgos inherentes y de falta de control, pues éstas son las que requerirán muestreos más extensos y cuidadosos.
Observaciones principales	1. Se puede observar que el programa 6, subprograma 3 está asignado al CGPC 2, pero la ejecución presupuestaria de dicho programa está realmente a cargo de la Sub Secretaría de Atención al Vecino, quedando sólo a cargo del organismo el manejo de las cajas chicas, los viáticos y la carga de combustible para los móviles. 2. La coordinación con estas delegaciones es restringida¹. La Dirección del CGP está limitada a las cuestiones relativas al espacio físico y horario de Atención al Público. 3. No se realiza la programación, coordinación y control de los servicios prestados por Delegaciones de las unidades centrales en materia de Mantenimiento Urbano y Obras Conexas, limitando el accionar del CGPC por falta de comunicación entre las Delegaciones y el Área Central.² 4. El CGP no es convocado para participar en la clasificación, el control, la certificación y recepción de los trabajos contratados. 5. No se elaboran metas físicas abiertas por actividad que desempeña el CGPC. 6. Ausencia de una instancia centralizada de registro y archivo de actuaciones e información, atento a que cada área tiene su propio archivo y criterios de trabajo.

¹ Tales como Rentas, Infracciones.

² El auditado en oportunidad de su descargo (Informe 23-CGPC2-10) manifiesta: "... Que si bien no existe un procedimiento formal al respecto, el CGPC 2 establece y marca prioridades a los Ministerios correspondientes en lo que respecta al espacio público en la comuna 2. En lo que respecta a intervenciones menores y cotidianas, como puede ser el bacheo, podas, etc., ésta Dirección General envía mensualmente una lista de 15 prioridades evaluadas por ésta dependencia"

	7. Falta de planificación de la oferta sociocultural. 8. No se lleva un registro sobre el control de: recolección de residuos domiciliarios; alumbrado público; control de trabajos en la vía pública por parte de empresas prestadoras de servicios públicos; obras públicas de pequeña escala y alcance local.
Conclusiones	Los Centros de Gestión y Participación ven dificultado su accionar por los escasos recursos con que cuentan para cumplir con sus responsabilidades, por carecer de facultades para obligar a los organismos centrales a realizar acciones conjuntas, por las dificultades para coordinar con los organismos desconcentrados una gestión mancomunada y por no participar de la planificación y ejecución de su propio presupuesto. Estas son sólo algunas de las limitaciones que derivan en la imposibilidad del CGPC de cumplimentar con sus misiones y funciones establecidas por el decreto 1958/98, sus complementarios y modificatorios. No obstante lo expuesto se puede concluir que, con los recursos materiales, tecnológicos, infraestructurales y humanos con que cuenta el CGPC N° 2, ha realizado una gestión razonable en términos de economía, eficiencia y eficacia, ello sustentado especialmente en acciones implementadas por su Dirección General tendientes a suplir la problemática antes descripta.
Implicancias	1. Lo observado quita autonomía al manejo del CGPC e impide el óptimo manejo que respete las prioridades diferenciadas por áreas dentro de la Ciudad. 2. La falta de coordinación hace a la duplicación de actividades y confusión de responsabilidades. 3. Ello conlleva a la falta de la adecuada información a fin de determinar prioridades de trabajos en las temáticas mencionadas- 4. Ello implica que se clasifica, controla, certifica y recibe el trabajo sin la participación de quien tiene inmediato contacto con la necesidad y su posibilidad de satisfacción. 5. La elaboración de metas físicas por actividad permite la confección de indicadores con los que podría medirse la gestión en tiempo real. 6. La centralización de registro y archivo facilita el acceso y manejo eficiente de la información. 7. La falta de planificación atenta contra la atención de las necesidades socioculturales reales del ámbito del CGPC. 8. La implementación de un registro permite el adecuado control y seguimiento de servicios esenciales como los enumerados.

**Informe Final de Auditoría
Centro de Gestión y Participación Comunal N° 2
Proyecto N° 5.09.10 b**

DESTINATARIO

**Señor
Vicepresidente 1°
Legislatura Ciudad Autónoma de Buenos Aires
Lic. Oscar Moscariello**

S / D

En uso de las facultades conferidas por el Art. 135° de la Constitución de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires y de conformidad con las disposiciones de la Ley 70, artículos 131°, 132° y 136°, esta Auditoría General de la Ciudad de Buenos Aires procedió a efectuar un examen en el ámbito del Centro de Gestión y Participación Comunal N°2 del Gobierno de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires con el objetivo que se describe en el siguiente acápite.

1. OBJETO

Centro de Gestión y Participación Comunal N° 2, Auditoría de Gestión sobre el período 2008.

2. OBJETIVO

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

3. ALCANCE DEL EXAMEN

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

Las tareas de campo se desarrollaron en el período comprendido entre el 10 de septiembre de 2009 y el 19 de diciembre de 2009.

3.1. Procedimientos Aplicados:

Los procedimientos aplicados consistieron en:

Relevamiento normativo:

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

Entrevistas protocolares con los siguientes funcionarios:

- Sr. Director General.
- Sr. Director de Mantenimiento y Desarrollo Barrial
- Sr. Director de Información y Atención al Público
- Sr. Director de Desarrollo Socio Cultural
- Sr. Jefe de Departamento de Inspecciones.
- Sr. Jefe de Departamento de Permisos y Habilitación
- Sra. Jefa de Departamento de Administración General
- Sr. Jefe de Departamento de Habilitaciones, Verificaciones e Inspección de Obra.

Requerimientos de Información

- Nota AGCBA N° 2320/09 de fecha 04 de septiembre de 2009 dirigida al Sr. Director General del CGPC auditado.
- Nota AGCBA N° 2424/09 de fecha 14 de septiembre de 2009 al Director General del CGPC N° 2.
- Nota AGCBA N° N° 2542/09 de fecha 23 de septiembre de 2009 dirigida al Director General de la Dirección General de Contaduría.
- Nota AGCBA N° 2528/09 de fecha 23 de septiembre de 2009 al Director General de la Oficina de Gestión Pública y Presupuesto.
- Nota AGCBA N° 2527/09 de fecha 23 de septiembre de 2009 dirigida a la Dirección General de Mantenimiento de la Flota Automotor.

Recopilación presupuestaria

- Recopilación y análisis de la información presupuestaria.
- Descripción del Programa 16, subprograma 3.

- Metas físicas del Programa 16, subprograma 3.

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

- Relevamiento de las distintas áreas que conforman el organismo y su organigrama;
- Relevamiento de los circuitos administrativos;
- Relevamiento y análisis de los diferentes servicios y programas implementados por la organización durante el año 2008;
- Recopilación de información del objeto de la Auditoría por medio de las páginas de Internet;
- Informe de Gestión del CGP Nro. 2;
- Análisis de anteriores informes de Auditoría, incluidos los de la AGCBA.
- Listado de personal, sus nombramientos, condición en qué revistan y responsabilidades;
- Informe de la Unidad de Auditoría interna sobre Recursos humanos.
- Copia del Libro de Quejas;
- Libros Contables: Banco, Caja y Viáticos;
- Rendición de Cajas Chicas ejercicio 2008;
- Inventario de Bienes de dominio privado, movimientos de altas y bajas.
- Análisis y evaluación de la información proporcionada por el CGP auditado, con su posterior clasificación y valoración;
- Confección de gráficos y cuadros estadísticos;
- Recopilación y extracción de documentación respaldatoria para el proyecto en curso;
- Relevamiento de Infraestructura Edilicia previo registro fotográfico de las instalaciones, tanto externa como internamente.
- Realización de encuestas de satisfacción a ONGs de la zona de influencia del CGP.

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

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

4. Limitaciones al alcance

4.1. El equipo auditor no ha tenido acceso a la compulsa y control de las actas celebradas en oportunidad de la realización de reuniones de presupuesto

participativo, ni a las invitaciones cursadas para las mismas, lo que impide la emisión de opinión en dicho tema.

5. ACLARACIONES PREVIAS

Para examinar la gestión del Centro de Gestión y Participación Comunal Nro. 2, se ha adoptado como criterio de auditoría la evaluación de la misma en términos de eficiencia, eficacia y economía³.

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

Estimación del riesgo de auditoría

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

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

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

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

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

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

Los *riesgos inherentes* del CGPC N° 2 se podrían verificar en las siguientes áreas:

- Resolución de quejas y reclamos por sus propios medios y decisiones.
- Ejecución autónoma de su presupuesto.
- Cumplimiento de la normativa vigente, sus responsabilidades y la relación con los recursos asignados.
- Incidencia y coordinación con los responsables de los Servicios Descentralizados y Desconcentrados.
- La asignación de metas físicas con definiciones precisas y cuyo cumplimiento se visualice como una contribución al alcance de los objetivos de la organización.
- Realización de tareas estratégicas por parte de personal de planta permanente.

Los *riesgos de control o falta de control* del CGPC 2, se resumen en los siguientes:

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

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

- Carácter ex post de las tareas de auditoría (se evalúan hechos acaecidos durante el año 2008).
- La base del análisis es la documentación respaldatoria generada por el CGPC con control cruzado sobre entrevistas, normativa y toda documentación vinculada que haya sido generada por otros organismos relacionados con la gestión.

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

AREAS CRÍTICAS.

El problema básico de la evaluación consiste en encontrar referentes empíricos o indicadores de aquellas dimensiones que, en principio, solo han sido

definidas teóricamente, y que han de constituir el objeto del análisis⁴. El Indicador es la unidad que permite medir el alcance de un objetivo específico.

Área Crítica PLANIFICACIÓN

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

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

Área Crítica ATENCIÓN AL CLIENTE

Variable	Dimensiones	Indicadores
Atención al Vecino	Resolución de Reclamos	- Nro. de Reclamos recibidos/Nro. de Reclamos resueltos.
	Reiteración de Reclamos	- Nro. de Reclamos no resueltos/Nro. de reiteraciones sobre Reclamos.
	Quejas	- Nro. de Quejas/Nro. de Atenciones realizadas.

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

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

Área Crítica PARTICIPACIÓN CIUDADANA

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

Límites Geográficos y Características Generales.

Sus límites geográficos son: Uruguay, Guido, Montevideo, Proyección de Montevideo, Brig. Gral. Facundo Quiroga, prolongación virtual de Juan Bibiloni, bajada Autopista Dr. A. Illia (acceso portuario) hasta intersección con Autopista Illia, Av. Pte. Ramón Castillo, Acceso Wilson, Av. Tomás Edison, borde oeste de la Dársena D, borde norte de la Dársena D, bordes Dársenas E y F, Av. Costanera R. Obligado, Jerónimo Salguero, deslinde suroeste zona de vías de los ferrocarriles ex FGBM, ex FGSM, ex FGB, Tagle, Las Heras, Av. Coronel Díaz, Mario Bravo, Av. Córdoba.

Su delimitación oficial comprende el barrio de Recoleta.

Su superficie es de 5.9 km², con una densidad poblacional de 28.049.8 habitantes/km². Tiene una población total de 165.494 habitantes, de los cuales 95.391, son mujeres y 70.103, son varones. Fuente: DGESC, en base a datos censales, año 2001.

Ubicación

El Centro de Gestión y Participación presta servicios en el edificio ubicado en la calle J. E. Uriburu 1022, CABA.

El horario de atención es de 09:30 a 16:00 hs. y los teléfonos son 4823-1165. También pueden efectuarse reclamos sobre problemas vinculados con los espacios públicos de lunes a viernes de 09:00 a 18:00 Hs. Seguidamente se expondrán en detalle las actividades desarrolladas, con sus horarios de atención.

La dirección de correo electrónico (mail) del CGP es **cgp02@buenosaires.gov.ar**

6. ESTRUCTURA Y MANTENIMIENTO EDIFICIO

El equipo de auditoría se constituyó en la sede del CGPC, a fin de efectuar un relevamiento técnico del edificio y sus instalaciones.

Este edificio, que en principio era una casa particular, se le realizó una reforma general para adaptarlo a este nuevo uso. Es de notar que antes de tomar posesión del CGP, en las construcciones que presenta el edificio se pueden distinguir dos partes, la de origen presentaba la casa que da al frente del terreno y que consta de planta baja, tres pisos y una terraza (esta última parte se le va a dar un uso "verde" con el agregado de plantas y césped) y en la parte posterior del lote se distingue un edificio construido a posteriori en la parte del terreno (*que coincide con el centro de manzana*) y consta de sótano, planta baja y tres pisos. La unión de las dos construcciones de diferentes alturas presenta desniveles de medio nivel cubiertos con escaleras.

El cuerpo principal compuesto por 3 plantas presenta en la planta baja la recepción, las oficinas de controladores de faltas y temporariamente se habilitará una oficina para las inscripciones para las colonias de verano 2010. Hay baños para mujeres, hombres y discapacitados. Se está instalando un cajero del Banco Ciudad al lado de la entrada principal.

Al primer piso se accede por escalera o ascensor. En el primer piso se encuentran, dos salas de casamiento (al momento de la inspección se estaban terminando las remodelaciones), con tocador para novias y sala de espera.

En el segundo piso esta ubicada la Dirección, cinco oficinas y dos baños.

El edificio anexo esta compuesto por el sótano y tres plantas, en el sótano se encuentra el sistema eléctrico de los tanques de agua, en planta baja se encuentra Rentas, Registro Civil, Tesorería, Vestuario de Policías, Baños públicos para mujer, hombre y discapacitados, la Dirección de Infraestructura, Atención Ciudadana y Mesa de Entradas. En el primer piso hay 5 oficinas: la Dirección de Urbanística (lo que antes era Mantenimiento Barrial), 3 oficinas de Gestión Urbanística y una de Participación Ciudadana, hay baño publico para mujer y hombre, un baño para personal y un lavatorio. En el segundo piso hay una oficina, baños para hombre y mujer y un SUM (Salón de Usos Múltiples), que en este momento se esta utilizando como salón de casamientos, ya que en los dos salones de casamientos que están ubicados en el primer piso del cuerpo principal se están terminando las remodelaciones. También se encuentra el depósito de herramientas. En el segundo piso de este cuerpo se encuentran 7 oficinas: oficina de Licencias, oficinas de Participación Ciudadana, baño para mujer y hombre, el comedor del personal, espacio para el personal de limpieza. En este piso también se encuentra un patio pequeño donde se encuentra la central de aires acondicionados.

El edificio de este organismo cumple entre otros artículos del Código de Edificación con:

a) Todas las escaleras además de tener barandas tienen un adhesivo reglamentario en sus escalones con lo que cumplen con la norma que establece la característica antideslizante de los mismo.

b) Con respecto a la gente con discapacidad tiene: en PB un baño para discapacitados, en el acceso hay dos escalones que se cubren con rampas portátiles que se colocan para su uso y luego se retiran y para acceder a los demás pisos hay ascensores.

c) - CE 4.6.6.0 Iluminación de emergencia:

d) - CE 8.2.4 - Planos de evacuación

e) - CE 8.2.5 - Plan de evacuación

f) -CE 8.10.1.21 – Debe poseer interruptor automático de corriente diferencial para cada circuito

Edificios de vivienda transformados en oficina

4.7.5.1 LA FUNCIÓN ANTERIOR DE ESTE EDIFICIO ERA VIVIENDA, POR LO QUE EN MUCHOS DE LOS ELEMENTOS CONSTITUTIVOS DEL MISMO AL CAMBIAR DE FUNCIÓN NO CUMPLEN CON EL CÓDIGO DE EDIFICACIÓN.

CE 4.7.5.1 EL ANCHO DE PASILLOS Y ESCALERAS NO PODRÁN SER MENORES DE 1M, PERO EN VIVIENDA PODÍA SER DE 0,70 M,

CE 4.1.3.3 – Prohibiciones relativas a las áreas descubiertas: Las áreas descubiertas en las parcelas que constituyen *Espacio Urbano o Patios auxiliares*, no podrán cubrirse con elementos fijos ni.....

CE 4.6.3.4 c)- El ancho mínimo de una escalera de primera clase debe ser de 1,10 m.

Sistemas de Seguridad, Higiene y Equipos de Protección Contra Incendio

Escaleras Internas: Todas las escaleras cumplen con el ancho requerido, antideslizantes y barandas, **s/CE 4.6.3.4**

Medios de egreso: Cumple con las salidas de emergencia correspondientes, **s/CE 8.2.3.**

Rampa de acceso: No posee rampa permanente en el ingreso pero tiene rampas movibles para el ingreso y ascensor para moverse dentro del edificio.

Tipos de extintores: Cumple con las tres clases de extintores para fuego de clase A, BC y ABC.

Instalaciones eléctricas: No se detectaron cables expuestos de ningún tipo.

Interruptor diferencial de electricidad: Cumple, **s/ CE 8.10.1.21.**

Puesta a tierra: Cumple.

Iluminación: Cumple, tanto con la luz natural y artificial en la mayoría de los sectores.

Ventilación: Las oficinas poseen ventilación a pulmones de manzana, y si no es así poseen aire acondicionado.

Revestimientos: Se encuentran en buen estado.

Altura de techo: Cumple con la altura mínima necesaria, **s/CE 4.6.2.1.**

Plan de evacuación y simulacro en casos de incendio: El personal tiene hecho el curso de plan de evacuación, **s/CE 8.2.5.**

Plano de evacuación: Se encuentran en todo el edificio, **s/CE 8.2.4.**

Personal a cargo de emergencias: Cumple.

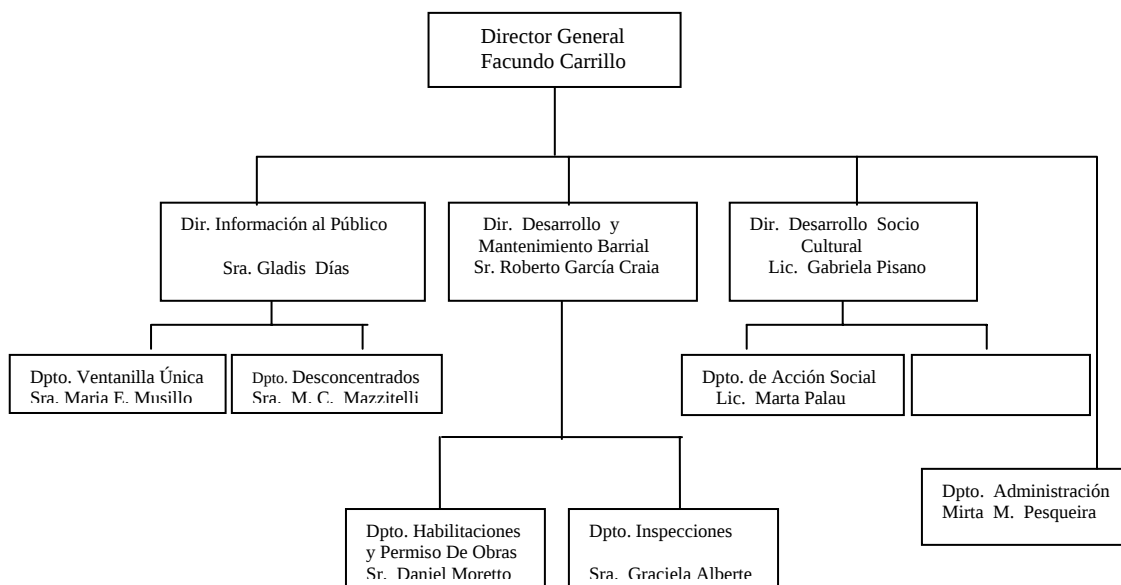
Depósitos y archivos:

Señaletica: Cumple con la señalitica necesaria.

Alarma incendio: Cumple.
Iluminación de Emergencia: Cumple.
Detector de Humo: Cumple.
Orden y limpieza: Cumple.
Baños: Cumple.

7. ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL

ORGANIGRAMA CGPC 2



Descripción de los servicios públicos

La unidad ejecutora auditada tiene asignado en el presupuesto del Gobierno de la Ciudad de Buenos Aires correspondiente al ejercicio 2008 la administración de los siguientes programas:

- **Programa 16- Sub Programa 3. CGPC 2**

Descripción: Este subprograma involucra el desarrollo de actividades de atención al vecino, de gestión urbanística, de desarrollo sociocultural, y de participación ciudadana en el CGP Comunal 2

La actividad de atención al vecino involucra a todas las áreas que tiene participación en el diligenciamiento y derivación de los pedidos que realizan los vecinos de la Ciudad de Buenos Aires ante este CGP Comunal. Se realizarán tareas de conducción, coordinación operativa (cantidad de actividades generadas por organismos externos, notificaciones, etc., correspondiente a la Mesa de Entradas y Despacho de la respectiva dirección del CGP Comunal, como así

también a tareas conjuntas con Mantenimiento Barrial y Sociocultural y en tercer lugar a cuestiones de perfeccionamiento y calidad), servicios desconcentrados (caudal de público que se atiende en la totalidad de estos servicios, incluyendo la planificación de nuevos servicios), y de atención al vecino (su función corresponde a las tareas de toma de reclamos y denuncias, información, orientación, etc., que se cumplimentan bajo la responsabilidad, planificación y personal de dicha dependencia).

La actividad de gestión urbanística involucra la participación de la población en distintas etapas de la gestión para cubrir necesidades y mejoras de la calidad urbana del territorio de este CGP Comunal.

Por otra parte, la actividad sociocultural involucra la participación de la población en distintos eventos culturales y artísticos programados y no programados, así como en distintos programas sociales.

Por último, la actividad de participación ciudadana involucra la participación de la población en las instancias de debate del presupuesto participativo, así como en las restantes instituciones / ámbitos de la democracia participativa promovidas tanto desde áreas centrales como desde el mismo CGP Comunal. Se desarrollarán tareas cuyo propósito será incentivar la participación de la población tanto en aquellas actividades organizadas por iniciativa de este CGP Comunal como en aquellas generadas en respuesta a una potencial demanda de la ciudadanía.

Antecedentes del proceso de descentralización

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

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

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

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

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

Los Centros de Gestión y Participación Comunal constituyen una etapa del proceso de descentralización del Gobierno de la Ciudad de Buenos Aires que podrá verse complementado⁵ con la puesta en funcionamiento del sistema de Comunas.

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

En el marco de estas Direcciones se realizan tareas relacionadas a las consultas sobre habilitaciones, cuestiones vecinales, reclamos de mantenimiento urbano de la zona, eventos culturales, reuniones de presupuesto participativo, proyectos de teatro, atención al público por reclamos, solicitud de orientación, etc.

De los servicios que brindan estas unidades, debemos diferenciar aquellos que son efectuados por delegaciones de los organismos centrales competentes⁶, de los que ejecutan con responsabilidad directa los CGPC, a los cuales se los agrupa, y reconoce como servicios "descentralizados", y que son los que dan sustento efectivo al proceso de descentralización.

Dentro de las instalaciones del CGPC 2, funcionan los siguientes servicios desconcentrados:

- ❑ Defensoría de Niños, Niñas y Adolescentes: se trabaja en la protección y promoción de sus derechos. Lunes a Viernes de 9 a 16 hs.
- ❑ Dirección General de la Mujer: brinda orientación de los derechos de la mujer, coordina programas de asistencia, salud sexual y reproductiva, asesoramiento en problemas de violencia y maltrato. Lunes, Miércoles y Viernes de 9.30 a 16.30 hs.
- ❑ Eximición de pago de tasa para la renovación de DNI: se orienta a personas que, en situación de vulnerabilidad social, no pueden costear el gasto. Lunes a Viernes de 9 a 16 hs.
- ❑ Patria Grande: asesora sobre las condiciones y requisitos de acceso, tendiendo a regularizar la situación migratoria de los extranjeros nativos de los Estados Parte del MERCOSUR y de los Estados asociados. Es un programa Nacional de la Dirección Nacional de Migraciones. Lunes a Viernes de 9 a 16 hs.

⁵ También puede generar superposiciones o contraposiciones.

⁶ Denominados "Servicios Desconcentrados" -es decir funcionando en el CGPC pero no con una dependencia jerárquica, administrativa y/u organizativa del mismo-, caso Rentas, Registro Civil, etc. Los cuales detallamos a continuación.

- ❑ Servicio Social Zonal: destinado a aquellos, que en estado de vulnerabilidad social, requieran de la ayuda brindada a través de los recursos del Ministerio de Desarrollo social. Lunes a Viernes de 9 a 16 hs.
- ❑ Información General: Dirección de Información y Atención al Público: se brinda información a fin de acceder a los distintos programas y servicios brindados por el Gobierno de la Ciudad, instituciones y organismos de la zona. Atiende reclamos vinculados al espacio público Lunes a Viernes de 9 a 18 hs.

Actividades socioculturales.

- ❑ Dirección de Desarrollo sociocultural: articula las dimensiones culturales y la promoción social. Apunta a lograr una aproximación a la realidad territorial. Impulsa modelos de gestión partiendo de la participación ciudadana. Lunes a Viernes de 10 a 17 hs.

Mantenimiento Barrial.

- ❑ Dirección de Desarrollo y Mantenimiento Barrial: recepciona, informa y gestiona denuncias y reclamos, detecta anomalías en la vía pública, realiza obras de mantenimiento urbano menor. Lunes a Viernes de 8 a 17 hs.

Mediación.

- ❑ Mediación Comunitaria: dispone de un mediador profesional para encontrar vías de solución a conflictos vecinales. Lunes a Viernes de 9 a 16 hs.

Participación.

- ❑ Presupuesto Participativo: canal directo creado a fin de que los vecinos definan las prioridades presupuestarias y las obras a realizar en el año siguiente. Consultar días y horarios. 4823-1169 int. 134.

Salud.

- ❑ Programa Buenos Aires Transplante: concientiza sobre ablación y transplante de órganos. Lunes a Viernes de 9 a 15 hs.

Seguridad.

- ❑ Plan de Prevención del Delito: mediante Asambleas vecinales se realizan gestiones para lograr mayor presencia policial en zonas de potencial conflicto, se trabaja a fin de diagramar senderos seguros. Lunes, miércoles y viernes de 15 a 18 hs.

Trabajo.

- ❑ OIL. Oficina de intermediación laboral: se realiza inscripción a programas de empleo, se intermedia entre oferta y demanda de empleo, atención a beneficiarios del plan "jefes y jefas de hogar". Lunes a Viernes de 9.30 a 15.30 hs.

TRAMITES.

Defensa del consumidor.

- ❑ Dirección General de Defensa y Protección al Consumidor: servicio gratuito de resolución de conflictos, se puede denunciar incumplimientos de contratos o de servicios. Solo pueden denunciarse hechos ocurridos en la Ciudad de Buenos Aires. Lunes a Viernes de 9 a 19 hs.

Infracciones.

- ❑ Dirección General de Administración de Infracciones: pago voluntario, cambio de titularidad y actualización de padrones. Lunes a Viernes de 9.30 a 15.30 hs.
- ❑ Servicio de multas por controlador: se cuestiona la validez de infracciones de tránsito con controlador. Se sortea a las 15 hs. Lunes a Viernes de 9.30 a 15 hs.

Licencias.

- ❑ Charlas para renovación de la licencia de conducir: charla obligatoria para renovación del registro de conducción (una sola clase), no requiere inscripción previa, se otorgan turnos para la renovación del registro. Lunes a Viernes a las 19 hs.
- ❑ Dirección General de Licencias: servicio de renovación de licencias de conducir categorías A y B por vencimiento (desde 30 días antes de que se produzca y hasta 90 días de que haya expirado) y/o pérdida. Lunes a Viernes de 9 a 16 hs.

Registro Civil.

- ❑ Registro de Estado Civil y capacidad de las personas: se realizan trámites de identificaciones, inscripción de nacimientos, informaciones sumarias, expedición de partidas y celebración de matrimonio. Lunes a Viernes de 9.30 a 14.30 hs.

Rentas:

- ❑ Rentas: ingresos brutos, inscripción, bajas y recepción de declaraciones juradas. Patentes y ABL: emisión de boletas, bajas por cambio de radicación, emisión y estado de deuda, plan de facilidades. Exención de pago a jubilados y personas con necesidades especiales. Cambios de titularidad y domicilio. Anuncio publicitario: emisión de boletas y planes de facilidades. Asesoramiento y orientación sobre trámites impositivos del GCBA. Lunes a Viernes de 9.30 a 15.30 hs. . Tel: 4823-1165.

Tesorería:

- ❑ Timbrado de infracciones. Plan de pago de infracciones. Pliegos. Oficios judiciales. Notas. Lunes a Viernes de 9.30 a 15.30 hs.

Otras funciones específicas del CGP:

- ✓ **Registro de Organizaciones de Acción Comunitaria⁷:** los CGP's llevarán un Registro de Entidades y Asociaciones de su ámbito territorial en el que podrán inscribirse todas aquellas asociaciones y entidades sin fines de lucro cuyos objetivos y actividades estén vinculados con los intereses generales o con los específicos de determinados sectores de población y la Dirección General de Relaciones con la Comunidad tendrá a su cargo el Archivo de estos registros⁸.
- ✓ **Consejo Consultivo Honorario:** las instituciones inscriptas en el Registro de Entidades y Asociaciones de cada CGPC constituirán un Consejo Consultivo Honorario cuyas funciones serán la presentación de iniciativas y propuestas, información y seguimiento de las prestaciones públicas. En dicho Consejo participarán representantes de cada partido político, con representación en la Legislatura de la Ciudad de Buenos Aires, respetándose la proporción en que estén representados en la misma⁹.
- ✓ **Contratos y Licitaciones:** los CGP pondrán a disposición de la consulta pública toda información referida a contratos, licitaciones y toda otra relativa al interés general¹⁰.

⁷ Antecedentes del ROAC: Decreto 292/93 (BM 25/02/93) por el cual se encomienda a los Secretarios de Gobierno, Salud y Promoción Social poner en ejecución los planes y programas creados por el Plan Nacional de Acción Social en la jurisdicción municipal. Crea el registro Municipal de Organizaciones No Gubernamentales, con la finalidad de propiciar la inscripción de dichas instituciones a los efectos de recibir y administrar fondos del Plan Social, bajo la dependencia del Gabinete Social de la Municipalidad de Buenos Aires.

⁸ Decreto 1958-GCBA-98, art. 5° (B.O. 14-10-98).

⁹ Decreto 1958-GCBA-98, art. 6° y 7° (B.O. 14-10-98).

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

- ✓ **Ventanilla Única:** los CGPC instrumentarán un Sistema de Ventanilla Única de atención al público, que será desarrollado por la Subsecretaría de Atención Ciudadana juntamente con las áreas pertinentes del Gobierno¹¹.
- ✓ **Presupuesto Participativo:** Es un sistema implementado desde el gobierno, para lograr la participación de los vecinos estableciendo sus prioridades en cuanto a la aplicación del presupuesto y las obras que se realizarán en el próximo año.

Dentro de las acciones e implementación de los espacios para la participación ciudadana por parte del CGPC N° 2 en el año 2008, se desarrolló el presupuesto participativo.

Durante el período auditado (año 2008) se requirió al CGPC la documentación respaldatoria de las conclusiones y balance del trabajo presentado al equipo auditor, no disponiendo el CGPC, a la fecha de cierre del trabajo de campo de la misma (actas de asistencia y propuestas presentadas)

8. MARCO NORMATIVO

El análisis de la normativa aplicable se expone en el anexo I del presente.

9. PRESUPUESTO FINANCIERO

El Crédito sancionado para el ejercicio 2008 para el ente auditado ascendió a \$ 1.759.356, se detalla a continuación la apertura presupuestaria:

Presupuesto por Actividad y su incidencia porcentual sobre el total presupuestado:

Jur	UE	Prog	Act	Descripción	Importe	%
21	8177	16		GESTIÓN DE LOS CGP COMUNALES	1.759.356,00	
21	8177	16		CGP COMUNAL 2	1.759.356,00	100,00
21	8177	16	1	CONDUCCIÓN	152.640,00	8,68
21	8177	16	10	ASESORAMIENTO JURÍDICO EN LOS CGPC	241,00	0,01
21	8177	16	12	ATENCIÓN AL VECINO	1.555.085,00	88,39
21	8177	16	13	GESTIÓN URBANÍSTICA	32.067,00	1,82
21	8177	16	14	DESARROLLO SOCIOCULTURAL	11.236,00	0,64
21	8177	16	15	PARTICIPACIÓN CIUDADANA	8.087,00	0,46

Fuente: Distribución Presupuestaria 2008.

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

"Año 2010 Bicentenario de la Revolución de Mayo"

Presupuesto por inciso y su incidencia porcentual sobre el total presupuestado:

Jur	Sjur	Ent	UE	Prog	Inc	Descripción	Importe	%
21	0	0	8177	16		GESTIÓN DE LOS CGPC	1.759.356,00	
21	0	0	8177	16		CGP COMUNAL 2	1.759.356,00	100,00
					1	Gastos en Personal	1.525.080,00	86,68
					2	Bienes de Consumo	42.482,00	2,41
					3	Servicios no personales	188.272,00	10,70
					4	Bienes de Uso	3.522,00	0,20

Fuente: Distribución Presupuestaria 2008.

Modificaciones al Crédito Inicial según las transacciones realizadas en el ejercicio bajo análisis y lo expuesto en la Cuenta de Inversión 2008:

Jur	U E	Prog	Inc	Descripción	Crédito de Sanción	Modificaciones Introducidas	Crédito Vigente
21	8177			CGPC Nº 2	1.759.356,00	(1.203.477,00)	555.879,00
21	8177	16		Gestión De Los Cgp Comunales	1.759.356,00	(1.203.477,00)	555.879,00
21	8177	16	1	Gastos en Personal	1.525.080,00	(1.476.290,00)	48.790,00
21	8177	16	2	Bienes de Consumo	42.482,00	24.176,00	66.658,00
21	8177	16	3	Servicios No Personales	188.272,00	246.224,00	434.496,00
21	8177	16	4	Bienes de Uso	3.522,00	2.413,00	5.935,00

Fuente: Cuenta de Inversión 2008.

Se constató una disminución presupuestaria de \$ 1.476.290 en el Inciso I, Gastos en Personal, que involucra el sueldo y las cargas sociales del personal afectado al CGPC 2, lo que representa una disminución del 96,80 %, esto así debido a la decisión de concentrar los gastos de recursos humanos en la Sub Secretaría de Atención Ciudadana.

Transacciones 2008 – Unidad Ejecutora 8177 - programa 16 - por actividad

Act	Descripción	Vigente	Devengado	% Dev / Vigente
	Centro De Gestión Y Participación Comunal Nº 2	555.859,00	544.300,00	97,92
1	Conducción	43.154,00	43.000,00	7,74
10	Asesoramiento Jurídico	25,00	25,00	0,00
12	Atención al Vecino	507.504,00	496.701,00	89,36
13	Gestión Urbanística	4.088,00	3.486,00	0,63
14	Desarrollo Socio Cultural	544,00	544,00	0,10
15	Participación Ciudadana	544,00	544,00	0,10

Fuente: OGEPU.

Transacciones 2008 – Unidad Ejecutora 8177 - programa 16 - por Inciso

Inc	Descripción	Vigente	Devengado	% Dev/Vig
	Centro de Gestión y Participación Comunal N° 2	555.879,00	544.299,56	97,92
1	Gastos en personal	48.790,00	48.788,85	100,00
2	Bienes de Consumo	66.658,00	66.482,22	99,74
3	Servicios no personales	434.496,00	423.094,29	97,38
4	Bienes de uso	5.935,00	5.934,20	99,99

Fuente: OGEPU

Los gastos devengados fueron utilizados prácticamente en su totalidad con un desvío del 2,08% por lo que no existió subejecucion en el periodo auditado.

▪ **Ejecución Presupuestaria**

El presupuesto asignado para el Centro de Gestión y Participación Comunal N° 2, como ya se ha mencionado, corresponde al Programa N° 16 "Gestión de los CGPC", Subprograma 3 "CGPC N° 2".

La asignación presupuestaria no implica que el organismo ejecute el mismo, ya que esta facultad la tiene la Subsecretaría de Atención Ciudadana, que es quien la lleva a cabo.

El CGPC dispone de una asignación fondos para Caja Chica, con el fin de afrontar gastos menores y urgencias de \$10.000.-, fondos para Viáticos de \$6.000.- y combustible para los móviles asignados.

En lo que respecta a compras de bienes de uso, reparaciones de inmuebles y otras necesidades que no pueden ser satisfechas por el sistema de caja chica, las mismas se realizan a través de la Subsecretaría de Atención Ciudadana mediante el programa mencionado.

Por otro lado cabe mencionar que los gastos de personal en el ejercicio auditado fueron imputados a la Subsecretaría antes mencionada por lo que no se puede tener una relación entre los gastos efectivamente reales de incidencia por sueldos del personal de planta permanente y contratos de Empleo Publico que se imputan al inciso I.

• **Ejecución Física:**

La Ejecución Física del ejercicio auditado de la Unidad ejecutora 8177 – CGPC 2 mide la producción física en personas atendidas declaradas por el CGPC auditado:

"Año 2010 Bicentenario de la Revolución de Mayo"

Denominación Variable	Unidad de Medida	Descripción	UG	Proyectado T1	Proyectado T2	Proyectado T3	Proyectado T4	Proyectado Anual
PERS ATEND EN CGPC	9343	PERSONA ATENDIDA	2	12.530	23.668	23.668	23.668	83.534
				Producción T1	Producción T2	Producción T3	Producción T4	Producción Anual
				12.964	24.843	24.901	23.857	86.565

Fuente: Cuenta de Inversión 2008.

Indicador:
$$\frac{\text{Personas Atendidas}}{\text{Persona Atendidas Proyectadas}} = \frac{86.565}{83.534}$$

Se ha atendido 3.031 personas más de las proyectadas para el año 2008, lo que representa un 3,50 % por encima de la proyección realizada, lo que no representa un desvío considerable.

Cajas Chicas

Como se ha mencionado anteriormente el CGPC dispone de fondos para sus necesidades menores y urgentes a través de una caja chica común por un monto de \$ 10.000.- con 5 reposiciones en el año¹⁶. Esta auditoría analizó la totalidad de rendiciones efectuadas por el organismo en el ejercicio 2008, consistente en 5 rendiciones por un monto total de \$ 50.000. Se constató la existencia de gastos que exceden el tope legal de \$ 1.600.

fecha	caja chica Nro.	concepto	importe	
03/03/2008	1	reparación ascensor	\$ 1.780,00	
18/07/2008	2	materiales construcción	\$ 2.305,30	
08/10/2008	3	espectáculo infantil animación	\$ 1.900,00	
24/11/2008	4	artículos computación	\$ 2.382,53	
19/12/2008	5	atención y agasajos	\$ 2.089,03	
23/12/2008	5	reparación aire acondicionado	\$ 1.800,00	
			\$ 12.256,86	
		TOTAL IMPORTE CAJAS	\$ 50.000,00	24,51%

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

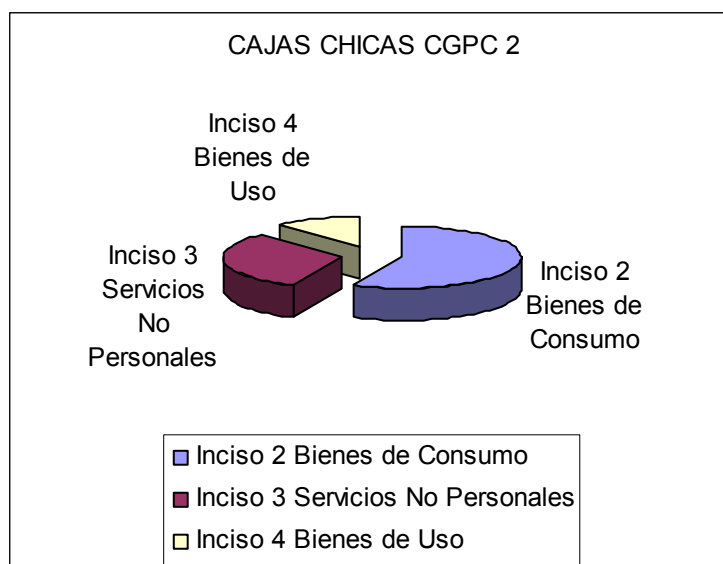
¹⁶ Resolución 3.601-2007- MHGC. Modifica Resolución 387_ SHyF/03.

"Año 2010 Bicentenario de la Revolución de Mayo"

Rendición 01/2008	\$ 10.000.-
Rendición 02/2008	\$ 10.000.-
Rendición 03/2008	\$ 10.000.-
Rendición 04/2008	\$ 10.000.-
Rendición 05/2008	\$ 10.000.-
Total gasto caja chica	\$ 50.000.-

Detalle de gastos caja chica por inciso:

INCISO	CAJA 1	CAJA 2	CAJA 3	CAJA 4	CAJA 5	TOTAL
Inciso 2 Bienes de Consumo	\$ 3.084,95	\$ 6.316,00	\$ 5.580,35	\$ 6.799,80	\$ 6.530,00	\$ 28.311,10
Inciso 3 Servicios No Personales	\$ 5.993,05	\$ 1.841,00	\$ 4.024,65	\$ 426,00	\$ 3.470,00	\$ 15.754,70
Inciso 4 Bienes de Uso	\$ 922,00	\$ 1.843,00	\$ 395,00	\$ 2.774,20	\$ -	\$ 5.934,20
TOTAL	\$ 10.000,00	\$ 10.000,00	\$ 10.000,00	\$ 10.000,00	\$ 10.000,00	\$ 50.000,00



Viáticos

El Centro de Gestión y Participación N° 2 tiene asignados \$ 6.000 (pesos seis mil) anuales para gastos de viáticos del personal destinado a tareas de correo interno y realización de trámites propios de la gestión del organismo.

El libro fue rubricado el 14/12/2007 por Jefatura de Gabinete. El detalle de los gastos en concepto de viáticos es transcripto sin tachaduras ni enmiendas, ni errores aritméticos. El cierre del ejercicio es conformado por el Sr. Director General y la Sra. Jefa de Administración sin intervención de la UAI.

Libros Contables.

- **Libro de Quejas**

Se encuentra a cargo del Departamento Ventanilla Única. En él se registran las quejas que los vecinos presentan contra cualquier tipo de atención que consideran no adecuadas. Se dirigen hacia las delegaciones que trabajan en el CGPC y/o contra cualquiera de los organismos que se asientan fuera de su órbita. En la gestión auditada se hallan asentados la cantidad de (48) cuarenta y ocho registros en forma de felicitaciones o quejas referidas a la atención.

▪ **Libro de Notas y Memos**

Este libro fue utilizado para las gestiones 2006, 2007, 2008 y 2009. Consta de 200 folios útiles y está dividido en dos secciones: **a.** El **Libro de Notas** desde el folio N° 1 al folio N° 100 y **b.** de **Memos** desde el folio N° 101 al folio N° 200.

Libro de Notas

Folio N° 71. Inicia gestión 2008 registro N° 001 de fecha 02/01/08 sin acta de apertura.

En folio N° 88 se constata la existencia de dos números correlativos de registros en blanco (N° 224 y 225).

Folio N° 96. Cierre de ejercicio 2008 al 31/12/08 con firma de Director de la DIAP y Director General del CGPC.

En total se han asentado la cantidad de (327) trescientos veintisiete registros.

Libro de Memos

Folio N° 107. Cierre de ejercicio 2008 al 31/12/08 con firma de Director de la DIAP y Director General del CGPC.

No figuran registros.

No figura Acta de apertura para la gestión 2008.

▪ **Libro de Informes y Providencias**

Este libro fue utilizado para las gestiones 2007, 2008 y 2009. Consta de 200 Folios útiles. Habilitación del Libro de Informes y Providencias N° 1 de fecha 14/12/07 firmado por UAI Jefatura de Gabinete de Ministros.

Los registros correspondientes a la gestión auditada comienzan en el Folio N° 6.

Folio N° 94. Fin de registros con N° 860 de fecha 30/12/08. En el mismo folio, cierre de ejercicio 2008 con las firmas del Director de la DIAP y Director General del CGPC.

En total se constató la existencia de (860) ochocientos sesenta registros.

No figura Acta de apertura.

Folios N° 27, 34, 49, 50 y 70 se observan registros borrados y enmendados.

▪ **Libro de Oficios Judiciales**

Este libro fue utilizado para las gestiones 2006, 2007, 2008 y 2009. Consta de 200 folios útiles. Habilitación del Libro de Informes y Providencias N° 1 de fecha 14/07/06 firmado por UAI Jefatura de Gabinete de Ministros.

Acta de apertura gestión 2008 no figura.

Folio N° 5 Cierre de gestión 2008 de fecha 31/12/08 con las firmas del Director de la DIAP y Director General del CGPC.

No figuran registros.

Folio N° 6 Se observa cierre del libro por implementación de SADE y posterior archivo con fecha 22/09/09 por parte de la UAI Jefatura de Gabinete de Ministros.

▪ **Libros de Registros DIAP**

El **Libros de Registros DIAP** N° 1 fue utilizado para las gestiones 2006, 2007 y 2008. Consta de 200 folios útiles y los registros referidos a la gestión auditada comienzan en

Habilitación del Libro de Registros N° 1 con fecha 14/07/06 firmado por UAI Jefatura de Gabinete de Ministros.

Folio N° 45. Comienza gestión auditada. Falta Acta de apertura.

Folio N° 59. Cierre de ejercicio 2008 con fecha 31/12/08 con las firmas de Directora de la DIAP y Director General del CGPC.

En total se han asentado la cantidad de (156) ciento cincuenta y seis registros.

Folio N° 64 Se observa cierre del libro por implementación de SADE y posterior archivo con fecha 22/09/09 por parte de la UAI Jefatura de Gabinete de Ministros.

▪ **Libro de Disposiciones**

Este libro fue utilizado para las gestiones 2006, 2007, 2008 y 2009. Consta de 200 folios útiles. Habilitación del Libro de Disposiciones N° 1 con fecha 14/07/06 firmado por UAI Jefatura de Gabinete de Ministros.

Folio N° 7 Comienza gestión auditada. Acta de apertura gestión 2008 no figura.

Folio N° 7 Cierre de gestión 2008 con fecha 31/12/08 con las firmas de Directora de la DIAP y Director General del CGPC.

Se hallan asentados (4) cuatro registros.

Folio N° 6 Cierre del libro por implementación de SADE y posterior archivo con fecha 22/09/09.

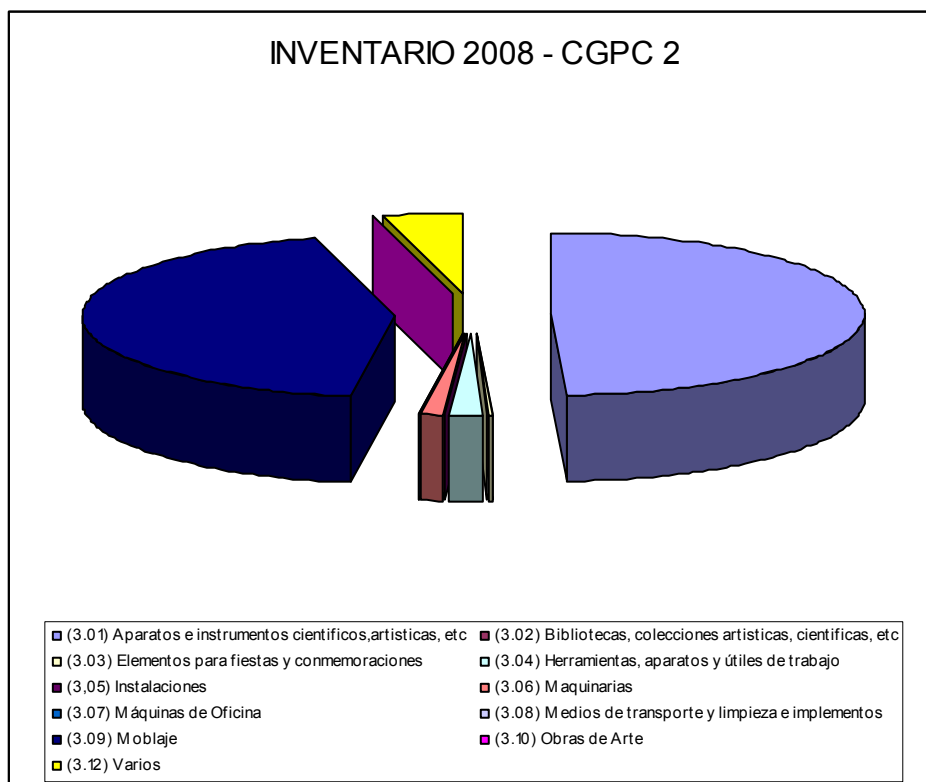
Inventario

De la documentación relevada del organismo auditado, formulario de Bienes de Dominio Privado y Bienes Muebles de Uso Permanente, el Centro de Gestión y Participación Comunal N° 2 posee un inventario de \$ 215.510,74 correspondiente al 31 de diciembre de 2008, donde se observan las altas y bajas que se han producido durante el ejercicio auditado.

Detalle de Bienes de Dominio Privado - Bienes Muebles de Uso - Ejercicio 2008

Rubros	Total General al 31/12/07	Altas	Bajas	total general al 31/12/2008
(3.01) Aparatos e instrumentos científicos,artísticas, etc	\$ 232.411,50	\$ 10.314,00	\$ 0,00	\$ 242.725,50
(3.02) Bibliotecas, colecciones artísticas, científicas, etc	\$ 15,00	\$ 0,00	\$ 0,00	\$ 15,00
(3.03) Elementos para fiestas y conmemoraciones	\$ 624,00	\$ 354,50	\$ 0,00	\$ 978,50
(3.04) Herramientas, aparatos y útiles de trabajo	\$ 2.719,36	\$ 5.326,42	\$ 0,00	\$ 8.045,78
(3.05) Instalaciones		\$ 0,00	\$ 0,00	\$ 0,00
(3.06) Maquinarias	\$ 5.846,00	\$ 0,00	\$ 0,00	\$ 5.846,00
(3.07) Máquinas de Oficina	\$ 319,90	\$ 0,00	\$ 0,00	\$ 319,90
(3.08) Medios de transporte y limpieza e implementos	\$ 0,00	\$ 0,00	\$ 0,00	\$ 0,00
(3.09) Moblaje	\$ 190.340,89	\$ 36.166,60	10.996,75	\$ 215.510,74
(3.10) Obras de Arte	\$ 0,00	\$ 0,00	\$ 0,00	\$ 0,00
(3.12) Varios	\$ 20.289,11	\$ 186,00	\$ 0,00	\$ 20.475,11
Totales	\$ 452.565,76	\$ 52.347,52	10.996,75	\$ 493.916,53

Fuente:inventario provisto por el auditado



Las planillas de INVENTARIO del CGPC Nro. 2 se elevó en forma correcta sin tachaduras ni enmiendas y el control de cálculos no arroja diferencias.

Las mismas fueron presentadas fuera de término el 28 de julio de 2009 por Nota Nro. 216-CGPC2-2009 a la Dirección General de Contaduría General – Departamento de Contabilidad – Patrimonio.

Parque Automotor

A los fines de de afrontar operativamente la gestión auditada, fueron asignados al CGPC N° 2, tres automotores de acuerdo al siguiente detalle:

Patente	Tipo de Combustible	Tipo de Vehículo	Modelo	Marca	Año
CTJ 362	Diesel	Furgoneta	Express	Renault	1999
EWO 601	Diesel	Furgón 600	Partner Furgón	Peugeot	2005
GCD 690	Diesel	Pick – Up	Ranger XL	Ford	2007

El equipo de auditoria verificó en el organismo, el cumplimiento de la normativa relacionada a planillas y hojas de rutas utilizadas para los movimientos diarios de los vehículos.

En el mismo sentido, los vehículos del CGPC tuvieron a disposición la cantidad de veinticinco estaciones de servicios habilitadas por la Dirección General Flota Automotor para realizar la carga que fuera necesaria para sus operaciones.

10. DIRECCIÓN DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL PÚBLICO

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

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

Además de las acciones previstas, la Dirección propone alternativas de solución a los problemas que surgen a diario en el CGPC, resuelve situaciones de conflictos con los vecinos que concurren a realizar sus reclamos, realiza un permanente monitoreo de las principales cuestiones demandadas por la población local.

Entrevistada la Directora por el equipo auditor, destaca "...como fortaleza de la dirección la calidad de los recursos humanos, en términos de trabajo y cohesión de grupo, el cumplimiento de todos los reclamos ingresados, la predisposición del personal a la rotación de las tareas.

Como debilidad, expresó que el área carece de la infraestructura y elementos materiales adecuados para brindar un servicio de excelencia a los vecinos, toda vez que la dirección es en primera instancia la imagen del gobierno de la ciudad en contacto con el vecino. En este sentido, si los reclamos no son solucionados, como efectivamente sucede, el vecino se acerca a exigir al área."

Asimismo, "... como debilidad organizacional, señala la falta de comunicación desde la Dirección General que toma contacto en forma unilateral con los vecinos, sin antes comunicar al área. Es así, que muchas veces nos encontramos con vecinos que concurren al área consultando sobre un determinado evento del cual la suscripta no tiene conocimiento y tengo que consultar urgente. Resulta de esto, que mi área queda deslegitimada ante el vecino.

Subsidiariamente, la consecuencia negativa que recae sobre mi rol de funcionaria es la desvirtualización del cargo ante mi personal, que no ayuda a los fines de la gestión."

Departamento Ventanilla de Atención Única

Misiones y Funciones descripta informalmente. Carece de normativa que lo apruebe.

- Manejo general de Mesa de Entradas y supervisión del sistema de reclamos.
- Supervisión de mesa de informes y orientación al público.
- Confección de cédulas de notificación de actuaciones.
- Recepción, contestación y tramitación en los casos que sea pertinente de las demandas de los vecinos.
- Relevos local de reclamos más antiguos.
- Ingreso y respuesta telefónica a los reclamos de vecinos.
- Orientación sobre consulta de defensa al consumidor.
- Colaborar con las mesas de difusión de servicios en el servicio de puerta a puerta.
- Mantener actualizada la información del conmutador.
- Supervisar y preparar el correo general del CGPC.

Acciones Reales:

- Efectúa relevamientos personalmente en el terreno para verificar el cumplimiento de los reclamos.

- Confecciona estadísticas respecto a los reclamos.
- Confección de cédulas de notificación.

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

Departamento Control Servicios Descentralizados.

Misiones y Funciones:

- Manejo y distribución del público interno del CGPC. Derivándolo a cada delegación.
- Recopilar y volcar a una base de datos, las estadísticas enviadas por las diferentes delegaciones que funcionan en esta sede.
- Coordinar reuniones con servicios descentralizados. Resolución de conflictos internos que se presentan con el público (administración del libro de quejas).
- Encuestas de calidad de atención al público.
- Armado y confección del Boletín Informativo Externo, con los servicios brindados en el CGP para entregar a los vecinos y en las mesas de difusión.
- Coordinar el manejo del público en los operativos de eximición de pago del arancel para el trámite del D.N.I.
- Control de calidad de servicios desconcentrados.
- Distribución de espacios físicos destinados a las áreas desconcentradas.
- Propuestas de nuevos servicios que interesen al vecino del CGP.
- Optimizar la resolución de trámites en el CGP. Coordinar el manejo del público en los operativos de eximición del D.N.I.

Reclamos: Tipos y Circuitos

Los ciudadanos dentro del ámbito de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires pueden efectuar reclamos referidos a la falta de prestación o la prestación deficitaria de un servicio en una calle y numeración determinada.

Para efectivizar el reclamo el Gobierno de la Ciudad pone a disposición de los vecinos herramientas alternativas. Una de ellas es vía Internet a través de un formulario Web para completar y enviar.

Asimismo mediante el Call Center (o número 147/0800-999-2727) el sistema ingresa el reclamo y precalifica su nivel de urgencia, de acuerdo a lo establecido por la autoridad de aplicación (Subsecretaría de Atención Ciudadana), acto seguido informa al interesado el número de reclamo.

En igual sentido y en el caso de que el vecino lo prefiera, puede efectuar el reclamo constituyéndose en el domicilio del CGPC que le corresponde territorialmente.

Los reclamos son canalizados por la Dirección de Información y Atención al Público del CGPC a través de un sistema informatizado denominado Sistema Único de Reclamos (SUR), anteriormente llamado "C.R.I.C." (Centro de Reclamos e Información al Ciudadano). Sistema vigente en el período auditado y actualmente reemplazado.

El Decreto N° 630/GCABA/2008 es el marco normativo que estableció el uso obligatorio del sistema SUR, y su Resolución Reglamentaria N° 43/SSATCIU/2008 es la que reglamenta el funcionamiento del sistema.

Al igual que el sistema anterior, esta herramienta diseñada por el Gobierno de la Ciudad de Buenos Aires permite que en conjunto, los organismos Receptores (CGPC), Prestadores¹², Entes Satisfactorios¹³, Certificadores, Logísticos y Coordinador; logren facilitar una respuesta efectiva a los diversos reclamos planteados por los vecinos.

En todos los casos enumerados, el reclamante lleva consigo el número de reclamo que le permitirá efectuar el seguimiento de su trámite, o se le enviará un correo donde se indica el N° de reclamo, el Centro de Gestión y Participación Comunal actuante y el organismo ejecutor del reclamo. Con estos datos podrá efectuar el seguimiento de su trámite on line.

El sistema SUR reconoce distintos estados en el trámite o reclamo:

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

¹² Son las áreas centrales de gobierno, que por misiones y funciones tienen la responsabilidad sobre la resolución de la prestación solicitada en el reclamo.

¹³ Aquellos organismos o prestadores que se encargan de ejecutar la solución a los reclamos.

Notificado: Es el estado en el cual el prestador se notifica del reclamo iniciado en el CGPC a través del sistema.

Reiterado: Es el reclamo que habiéndose iniciado y notificado el prestador, no procede a su cumplimiento. El Notificado no es una condición para la reiteración del reclamo.

En trámite: Es el reclamo clasificado por los organismos, cuya resolución estuviera programada para ser efectuada en un plazo determinado y, cuando corresponda, informarán su cumplimiento en "El Sistema".

Cumplidos: Es el reclamo que cumplió la totalidad del circuito y fue solucionado. El organismo responsable es el que en primera instancia certifica el cumplimiento del mismo. Pero es la Secretaría de Descentralización, en la persona del Coordinador del sistema de reclamos quien valida dicho cumplimiento.

Denegado: Es el caso en que el reclamo efectuado esté fuera de las competencias del organismo prestador, en este caso procederá a denegarlo fundadamente a través del sistema y a remitirlo al organismo prestador que corresponda.

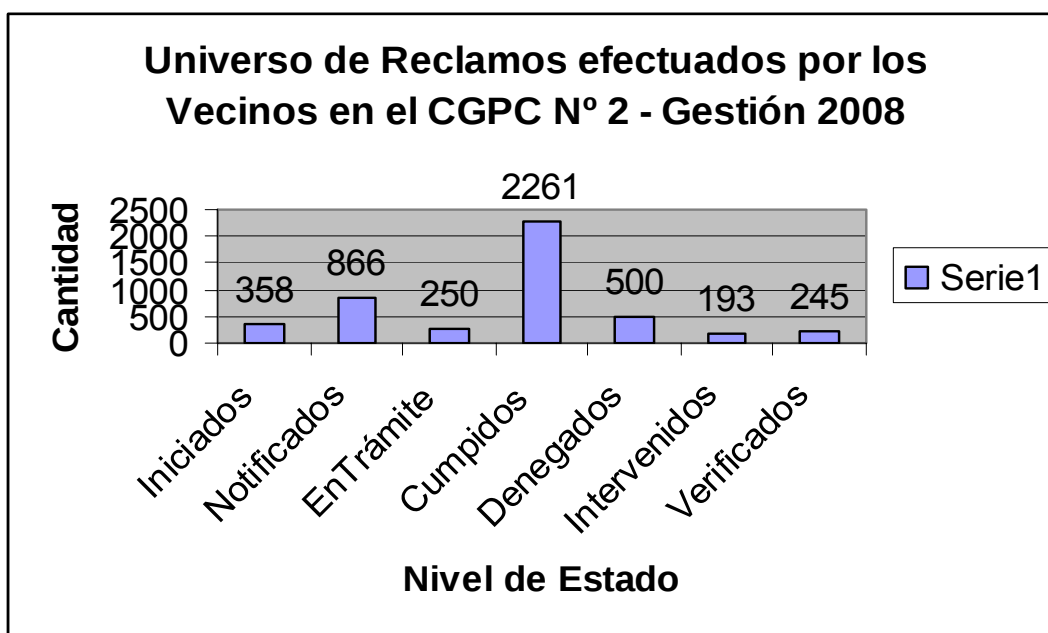
Puede suceder que, en caso de que no corresponda la resolución del reclamo, tras su comprobación in situ, el organismo prestador procederá a denegarlo a través de "El Sistema", fundamentando las causas.

Certificado: Los organismos certificadores supervisan el cumplimiento del reclamo y lo certifican a través de "El Sistema".

Cabe destacar que los reclamos efectuados por el sistema SUR, se diferencian de aquellos reclamos que por su naturaleza o entidad requieran necesariamente de la formación de un expediente administrativo y que consecuentemente deban tramitarse a través del Sistema único de Mesa de Entradas (SUME).

En la gestión auditada, el CGPC N° 2, a través de su Dirección de Información y Atención al Público procesó una entrada de 4673 reclamos y una salida de 7627 en total. Esto es así debido a que el sistema, además de los iniciados en la gestión, arrastra reclamos de gestiones anteriores.

En términos de diferenciación por niveles de estado de los reclamos son los siguientes: 358 Iniciados, 866 notificados, 250 en trámite, 2261 cumplidos, 500 denegados, 193 Intervenidos y 245 Verificados.



Considerando el universo de reclamos iniciados en el CGPC (358) durante el año 2008, a continuación se enumeran los organismos a los cuales fueron canalizadas las solicitudes para su efectivo cumplimiento.

Número de Prestador	Organismo Responsable	Iniciados	Porcentaje
349 – DGIHU	Dirección General Inspección de Higiene Urbana	127	35,47
131 – DGSV	Dirección General de Seguridad Vial	118	32,96
121 – DGLIM	Dirección General de Limpieza	40	11,17
132 – DGTYT	Dirección General de Transporte y Tránsito	20	5,59
165 – SIYP	Secretaría de Infraestructura y Planeamiento	19	5,31
276 – DGSPSD	Dirección General de Políticas de Seguridad y Prevención del Delito	14	3,91
113 – DGAH	Dirección General de Hidráulica	5	1,40
119 – DGFOC	Dirección General de Fiscalización de Obras y Catastro	4	1,12
120 – DGGAYE	Dirección General Guardia de Auxilio y Emergencias	2	0,56
434 - SBASE	Subterráneo de Buenos Aires	2	0,56

332 – MAEP	Ministerio de Ambiente y Espacio Público	1	0,28
102 – CLIBA	Ingeniería Urbana S.A. (zona1) – Saneamiento	1	0,28
423 – DGTRANSI	Dirección General de Tránsito	1	0,28
427 – DGTRANSP	Dirección General de Transporte	1	0,28
112 – DGAP	Dirección General de Alumbrado Público	1	0,28
350 – DGMEPYMU	Dirección General de Mantenimiento Edificios Públicos y Mobiliario Urbano	1	0,28
481- CEAMSE	CEAMSE	1	0,28

Nota: En base a información proporcionada por el ente auditado extraída del sistema SUR.

Cabe destacar que para realizar los reclamos, los vecinos utilizaron las diferentes herramientas puestas a disposición por el Gobierno de la Ciudad. Entre ellas se destacaron:

- 193 reclamos ingresados a través del Call Center de la Ciudad
- 109 reclamos ingresados a través del CGPC N° 2
- 16 reclamos ingresados a través del CGPC N° 14
- 26 reclamos ingresados a través de la Dirección General de Comunicación y Gestión Vecinal
- 4 reclamos ingresados a través de la Dirección General de Limpieza
- 4 reclamos ingresados a través del CGPC N° 1
- 2 reclamos ingresados a través de la Dirección General Mesa Entrada, Salidas y Archivo
- 1 reclamo ingresado a través del CGPC N° 3
- 1 reclamo ingresado a través del CGPC N° 12
- 1 reclamo ingresado a través de la Subsecretaría de Infraestructura y Planeamiento
- 1 reclamo ingresado a través de la Subsecretaría de Obras y Mantenimiento.

Reclamos por Tipo de Prestación

En el siguiente cuadro se puede apreciar que en términos de significatividad, la mayor parte del universo de reclamos iniciados correspondió a : Reclamos por desratización, desinsectación y desinfección con 16, 76 %, seguido de reclamos por Residuos fuera de Horario en Vía Pública y Vehículos Abandonados en Vía Pública Ley N° 342. Continúan otros con menor significatividad.

Código de Prestación	Tipo de Prestación	Cantidad	Porcentual
606	Desratizar, desinsectar o desinfectar	60	16,76
617	Residuos fuera de horario en vía publica	51	14,25
728	Vehículos abandonados en vía publica ley 342	50	13,97
707	Estacionamiento indebido de vehículos	36	10,06
730	Infracciones de transito en general	24	6,70
316	Pérdida de agua en vía publica	12	3,35
636	Diseminación de Resíduos	8	2,23
604	Casas y/o terrenos abandonadas	7	1,97
605	Colocación Carteles Prohibido Arrojar Basura	7	1,51
613	Plagas	7	1,51
631	Falta de reposición de contenedor	6	1,68
642	Cestos Papeleros Dañados	6	1,68
708	Indicador de Calles Caídos o Deteriorados	6	1,68

Le siguen en porcentaje: Limpieza de Conductos Pluviales y Usurpaciones con 5 prestaciones (1,40 %); Colocación de Carteles Viales, Fiscalización de Taxis, Indicador de Colectivos Deteriorado, Obra en Construcción Abandonada, Refugio de Colectivos Deteriorados, y Tapa Rota y/o Faltante de Aguas Argentinas con 4 prestaciones (1,12%); Cuidacoches No Registrados, Limpieza de Veredas de Casas Abandonadas, Reductores de Velocidad y Solicitud de Presencia Policial con 3 prestaciones (0,84 %); Zonas Inseguras, Tapa Rota y/o Faltante de Telecom, Residuos Tóxicos/Patógenos/Contaminantes,

Reposición de Contenedor en Zona Contenerizadas, Rejilla de Subterráneo Rota y/o Faltante, Omisión de Recolección, Agencia de Remises, Fiscalización de Transporte Escolar y Animales Domésticos Muertos en Vía Pública con 2 prestaciones (0,56 %).

Finalmente, con 1 prestación (0,28 %) cada una las siguientes: Cambio de Ubicación de Contenedor, Columna de Alumbrado Caída y/o por Caer, Corte y/o Retiro de Árboles y Ramas en Peligro de Caída "Emergencia", Falta de Reposición de Cesto Papelero, Iluminación Deficiente en Zona Peligrosa, Instalación de Refugio de Parada de Colectivo, Luminarias Apagadas, Mal Uso de Contenedores, Personas Empresas Solicita Dádivas y/o Venta de Bolsas, Problemas con Obras en Ejecución de Calzadas, Reparación de Rejas en Parques y Plazas, Resto de Obras/Demolición Domic. Embol. Hasta 500 kg, Solicitud de Instalación de Cesto Papelero, Tapa Rota y/o Faltante de Edesur y Volquetes Abandonados o Mal Dispuestos en Vía Pública.

11. DIRECCIÓN DE DESARROLLO SOCIOCULTURAL

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

El objetivo prioritario de la Dirección es fomentar el desarrollo local a partir de la construcción participativa enfocada a la mejora de la calidad de vida (incluida la del propio espacio) y la generación de acciones de fortalecimiento comunitario en todo lo referente a las políticas socioculturales sobre el territorio.

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

La implementación y adecuación de los servicios de la Secretaría de Cultura, Educación, Salud y Promoción Social en el CGPC, se realiza básicamente a través de la construcción de redes socioculturales, apoyo técnico especializado a vecinos, grupos comunitarios e instituciones, charlas informativas y de orientación, publicación de impresos. Particularmente, durante el período auditado se realizó un exhaustivo relevamiento de las diferentes instituciones radicadas en la jurisdicción a fin elaborar un CD "Recoleta Red Digital", que fuera entregado a dichas instituciones.

A pesar de no ser esta Dirección, unidad ejecutora de presupuesto, en algunos casos también se logra la producción de bienes socioculturales (encuentros literarios, festivales, obras de teatro, etc.).

12. DIRECCIÓN DE DESARROLLO Y MANTENIMIENTO BARRIAL

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

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

- Mantenimiento Urbano y obras conexas.
- Control de trabajos en la vía pública por parte de empresas prestadoras de servicios públicos.
- Control en la recolección de residuos domiciliarios, alumbrado público y limpieza de sumideros.
- Obras públicas de pequeña escala y alcance local.
- Registros y Certificaciones (habilitaciones de locales, actividades reguladas en la vía pública, consulta del Registro de Habilitaciones del GCBA).
- Fiscalización de obras de terceros, otorgamiento de Permisos de Obra y Registro de Planos de refacciones y Obras menores de hasta 200 m2.
- Información y recepción de denuncias sobre las normas de procedimiento para el control de actividades reguladas por los Código de Edificación y de Planeamiento Urbano y Medio Ambiente¹⁴.

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

El Director referencia en entrevista realizada por el equipo auditor, la imposibilidad de dar cumplimiento a determinadas funciones de la Dirección por no poseer la misma poder de policía.

Asimismo y permanentemente se realizan recorridos de rutina, a fin de detectar y anticiparse a los reclamos de los vecinos. Esta actuación proactiva se vuelca al sistema SUR e informalmente se da traslado al área que corresponda para dar solución al problema.

El criterio utilizado para proponer unidades de trabajo de mantenimiento urbano menor guarda relación con la urgencia de los mismos ya sea por su gravedad, envergadura, antigüedad y posibilidad de llevarlos a cabo en función a los recursos humanos, materiales y equipamiento con que se cuenta.

Descripción general de las tareas de la Dirección

¹⁴ De acuerdo al Anexo III del Decreto 1958/98.

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

La Dirección cuenta con dos Departamentos:

El *Departamento de Inspecciones*, que se ocupa de efectuar el relevamiento de las veredas, clasificación, priorización de trabajos y programación de obras de infraestructura urbana en general.

El *Departamento de Habilitaciones, Permisos y Fiscalización de Obras*, que entiende sobre las propuestas de Desarrollo Local que surgen de las propias demandas de los vecinos o iniciativas propias y la atención de denuncias e informes técnicos correspondientes

Los principales inconvenientes con que cuenta la Dirección son la falta de información respecto de las obras que las Áreas Centrales proyectan dentro de la zona del CGPC, procediendo las mismas en forma inconsulta sobre los proyectos, prioridades y conveniencia de los mismos, llevándolos a cabo sin comunicar su inicio o finalización. Así como tampoco se tiene conocimiento de los permisos de apertura otorgados a las empresas de servicios públicos. Además la falta de personal técnico de apoyo, integrantes de cuadrilla con capacitación de oficios varios (plomaría, gas, electricidad, albañilería, herrería, etc.), chofer y movilidad (en reemplazo de la que fuera dada de baja por la D. G. Mantenimiento de la Flota Automotor). Asimismo, son necesarios mayores recursos de equipamiento, insumos, etc. y la disposición de recursos económicos para compras menores. Otra de las falencias soportadas han sido la deficiencia en los sistemas de consulta (SUR, SUD y SUME).

Personal

Se describe a continuación las tareas reales que realiza el personal que se identificó en el organigrama que refleja la capacidad organizacional real.

- **Administrativo:** sus tareas son de apoyo administrativo de la Dirección, otorga número de reclamo, atención telefónica y personal sobre el estado de gestión (derivaciones del conmutador), ingreso y egreso de las actuaciones, archivo de los informes y transcripción en procesador de textos de los informes elaborados por el Departamento de Inspecciones. También elabora, en algunas actuaciones, remisiones a otras reparticiones y realiza seguimiento de actuaciones.
- **Verificador técnico DGFOyC:** de acuerdo a la Normativa de Gestión realiza tareas de control y verificación de denuncias iniciadas por

problemas constructivos en inmuebles con destino residencial, como así también a obras sin cartel reglamentario. En varias oportunidades y a pedido de esta Dirección se le solicitó que realizara tareas de relevamiento y de elaboración de presupuesto de pequeñas obras que el CGP3 impulsaba. Dirección General de Fiscalización de Obras y Catastro: consultas sobre gestiones realizadas ante la DGFOC, sobre Códigos de Planeamiento Urbano y de Edificación, denuncias por contravenciones a las normativas vigentes, inicio de trámites vinculados con la Ley 257

13. DEPARTAMENTO ADMINISTRACIÓN GENERAL

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

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

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

Personal

Este equipo de auditoría, con el fin de analizar el circuito de control de presentismo de personal efectuó in situ el relevamiento de documentación obrante en el organismo. El procedimiento consistió en el cruce de las planillas diarias de ingreso y egreso del personal, que sirve de base para la elevación del parte diario e informe mensual de personal del CGPC, a la Sub Secretaría de Atención Ciudadana.

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

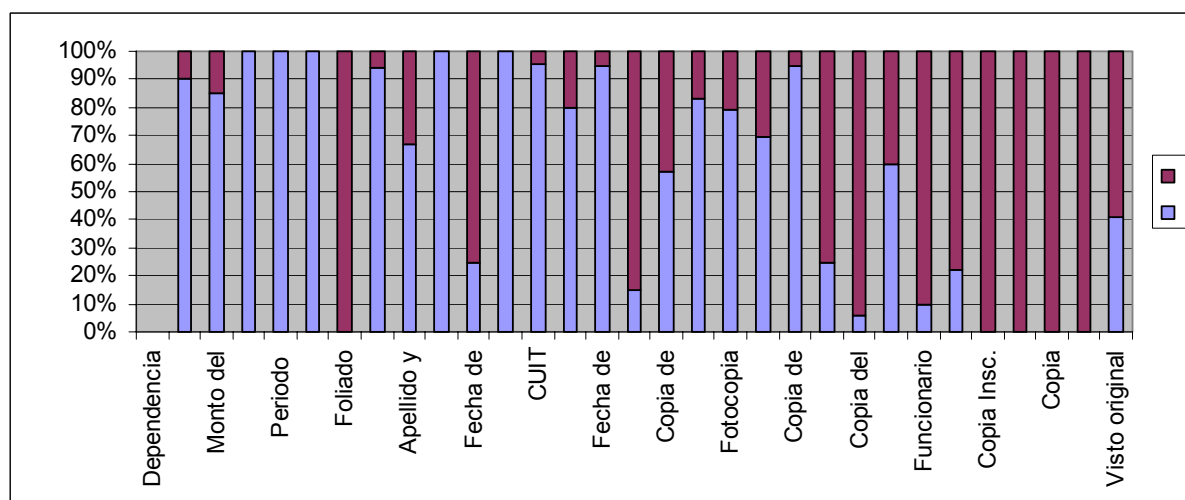
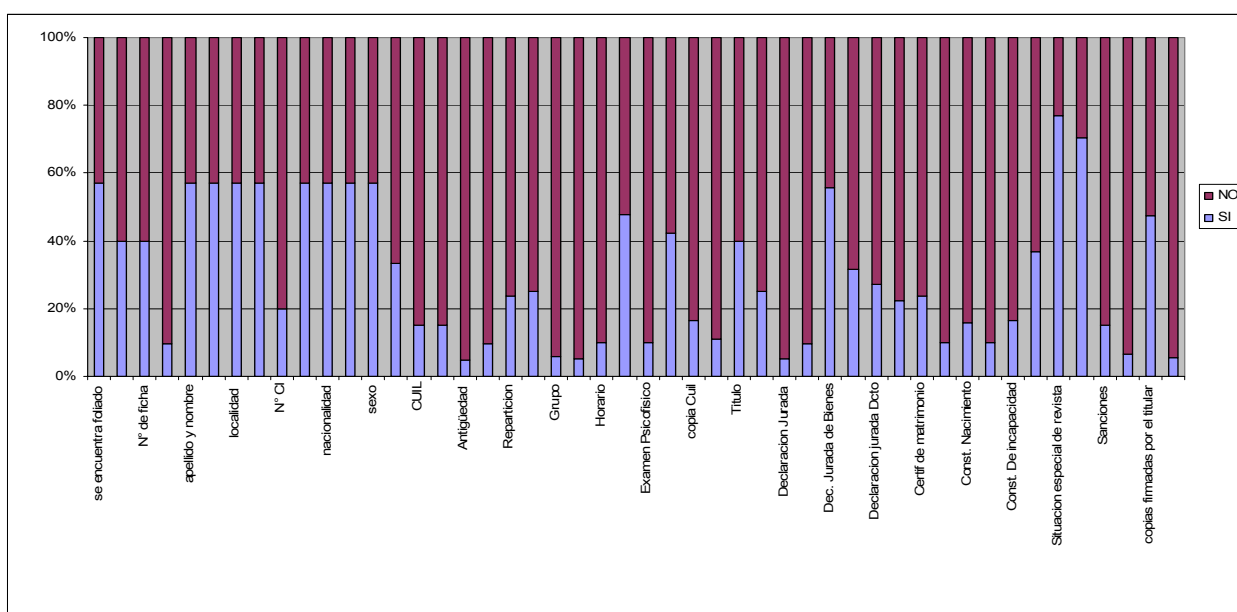
Al respecto se verificó que el Departamento Administración de Personal posee planillas individuales de control de presentismo para el personal de planta permanente, planta de gabinete y para el personal que trabaja bajo la modalidad de contrato de locación.

Relevamiento legajos personal.

Los legajos pertenecientes al personal del CGPC N° 2 se encuentran custodiados en el Departamento de Administración General.

Se compulsó la totalidad de los legajos (74), correspondiente al personal que prestó servicios en el CGPC en la gestión 2008, clasificándose a los fines de la confección estadística; por modalidad de trabajo.

Se relevaron los legajos del personal de Planta Permanente, Decreto 948/05 y Resolución 959/07.



14. ANÁLISIS DE GESTIÓN

En base a la información emanada del propio organismo auditado, con relación al Programa 16, subprograma 3, se han elaborado los siguientes cuadros:

Variable	Dimensión	Indicador	Porcentual de Cumplimiento
Atención al vecino	Resolución de Reclamos	✓ Número de Reclamos recibidos/ Nro. de Reclamos Resueltos.	indeterminado

De donde se visualiza que en materia de eficacia¹⁵ en la gestión auditada con respecto al programa analizado, el porcentaje de respuesta a los pedidos recepcionados asciende a 100% en valores absolutos.

Se *relativizan* los resultados arrojados por el presente indicador en cuanto el CGPC tiene asignadas funciones que se limitan, exclusivamente, a la canalización o direccionamiento de los reclamos/demandas de los ciudadanos, no estando bajo su órbita el control de los mismos ni su tiempo de resolución y por sobre todas las cosas, en lo referente a la gestión, no se encuentra referenciado si los reclamos resueltos corresponden a los iniciados en el mismo período o corresponden a reclamos pendientes.

Sistema Organizacional

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

El Centro de Gestión y Participación Comunal N° 2 desarrolla sus tareas de atención a los contribuyentes mediante una estructura formal de acuerdo a normativa incorporando en ese desarrollo al personal contratado, asignando al mismo tareas similares a las de personal de planta.

¹⁵ Eficacia: Corresponde al logro de las metas previstas en planes, programas, proyectos, operaciones y actividades, así como la adecuación de los mismos a los objetivos del organismo auditado.

Ante la ausencia de Manuales de Normas y Procedimientos no fue posible realizar la comparación entre los procedimientos normados y los efectivamente realizados.

Esta situación afecta también al desarrollo de un adecuado sistema de control interno del organismo auditado.

Se analizó la influencia de esta situación, como limitante de la implementación de un mecanismo de control por oposición, para el procesamiento de las actividades propias del CGPC, que luego son utilizadas como materia prima fundamental para la elaboración de estadísticas de las áreas del organismo.

Obras de Mantenimiento Barrial

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

Recursos Humanos

A los fines del cumplimiento de sus responsabilidades primarias en la gestión auditada, el Centro de Gestión y Participación Comunal N° 2 conformó su estructura con una plantilla compuesta por sesenta y un personas.

Las diferentes modalidades de trabajo en que se encuentran el personal son las siguientes: (1) Un Director General, 24 (veinticuatro) agentes de planta permanente, (33) treinta y tres personas de la modalidad contrato de empleo público y (3) tres personas pertenecientes a la modalidad planta de gabinete.

SITUACIÓN DE REVISTA	CANTIDAD DE AGENTES
Director General	1
Planta Permanente	24
Planta de Gabinete	3
Contrato de Empleo Público	33
Total Agentes	61

Nota: En base a información proporcionada por el Organismo auditado. Se considera el personal que trabajó en el año calendario 2008 completo.

En términos porcentuales resulta que del 100% del personal que prestó servicios en el CGPC, el 39,34 % de los recursos humanos pertenecen a la modalidad de planta permanente, el 54,10 % a la modalidad de contratos de empleo público, el 4,92 % a planta de gabinete y finalmente el 1,64 % a personal político.

A continuación y con una finalidad meramente ilustrativa se elaboró un cuadro por situación de revista del personal y su distribución interna por modalidad de trabajo, Direcciones y Departamento.

Cabe aclarar que, durante la gestión 2008 el organismo recibió proveniente de la justicia nacional un caso de probation para cumplimentar trabajando en la misma.

Nivel Organizacional	Personal Político	Planta Permanente	Planta Gabinete	Empleo Público	Total
Dirección General	1	1	3	3	8
Dirección Mantenimiento Barrial	-----	5	-----	4	9
Dirección Información y Atención al público	-----	8	-----	17	25
Dirección Sociocultural	-----	4	-----	4	8
Departamento Administración General	-----	6	-----	5	11
TOTAL	1	24	3	33	61

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

Finalmente y, considerando la distribución interna del personal por debajo del nivel de Dirección y Departamento se puede visualizar en el cuadro siguiente la distribución interna por modalidad de trabajo y por sub-áreas.

TAREAS	DISTRIBUCIÓN POR ACTIVIDADES INTERNAS					
	Dirección General	Dirección Mantenimiento Barrial	Dirección Información y Atención al público	Dirección Sociocultural	Departamento Administración General	Total
Director	1	1	1	1	-----	4
Colaborador/a Dir. Gral.	1	-----	-----	-----	-----	3
Diligenciador	3	-----	-----	-----	-----	3
Jefa/e Departamento	-----	2	2	2	1	7
Atención al público/Licencias	-----	-----	10	-----	-----	10
Recepción de reclamos/Informes	-----	-----	5	-----	-----	5
Mesa de Entada y Salida	-----	-----	2	-----	-----	2

Auxiliar de Funcionario	1	1	-----	-----	-----	1
Administrativa/o	2	1	5	4	10	22
Boletín Informático	-----	-----	-----	1	-----	
Mantenimiento	-----	1	-----	-----	-----	1
Relevamiento en Vía Pública	-----	3	-----	-----	-----	3
TOTAL	8	9	25	8	11	61

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

Resultados encuestas a ONGs dentro de la jurisdicción del CGP

A los efectos de poder evaluar el grado de participación, apertura y contacto con este tipo de organizaciones por parte de la Dirección del CGPC, se realizó una encuesta telefónica, sobre la totalidad del universo del CGPC N° 2, utilizando el listado proporcionado por las autoridades del CGPC, en INFORME Nro.464 CGPC2-2009 del 23 de septiembre de 2009.

Se utilizó como Universo, la base de datos o registro, provisto por el Organismo en respuesta a requerimiento del equipo auditor. Dicho registro consta de 112 organizaciones no gubernamentales inscriptas, de las cuales 14 no tienen los datos de teléfono.

N° de encuestados efectivos: 94

N° Total de ONGS relevada cuyos números no corresponde: 4

N° de encuestados que están en vinculación con el CGPC2 y reciben invitaciones a reuniones. 94.

Detalle ONGs	Cuantificación	%
Total ONGs	112	100,00
Total Relevadas que no corresponden	4	3,57%
Total de ONGs Encuestadas	94	83,93%
Sin contestación teléfono	14	12,50%

- En un 83,93% de las entrevistas telefónicas informaron tener contacto fluido con el CGPC 2 auditado.
- En un 12.5 % los datos suministrados no contestan, posiblemente por problema de horarios.
- En un 3,57 % la base de datos esta desactualizada.

Las Ongs contactadas informaron un fluido contacto con el CGPC 2, con sus autoridades y estar informadas sobre los eventos que realiza teniendo alto impacto las necesidades que formulan con pronta respuesta.

15. FODA CGPC Nro. 2

FORTALEZAS:

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

OPORTUNIDADES:

- EL CGPC tiene la posibilidad de convertirse en un "captador" natural de las necesidades barriales, más allá de las que le impone la actual normativa, recolectando no sólo su naturaleza sino también el orden de prioridad establecido por los vecinos.
- El CGPC puede ser un órgano de difusión y foro de discusión de las cuestiones referidas a la *Seguridad Pública*, orientando y realizando acciones de capacitación con los vecinos.
- Siendo la expresión local de la acción estatal, EL CGPC puede ser un instrumento para recrear redes de contención social y liderar acciones que contribuyan a fortalecer una cultura de la solidaridad barrial.
- Debe contribuir al fortalecimiento de las expresiones culturales locales, brindando capacitación, información o infraestructura a las organizaciones o vecinos interesados en desarrollar esta temática.
- La concreción plena del proceso de descentralización, si bien significa mayores responsabilidades para el CGPC, incluye también una mayor disponibilidad de recursos y autonomía de acción que contribuirá a agilizar la gestión y fortalecer al CGPC como unidad de acción estatal local.

DEBILIDADES:

- Los servicios desconcentrados (Rentas, Registro Civil, etc.) ocupan un importante porcentaje del edificio, situación que limita la posibilidad de la realización de otras actividades propias del CGPC.
- La aglomeración que provoca la gran cantidad de personas que realizan trámites de los servicios desconcentrados, se convierten en una "señal desalentadora" para que el vecino se acerque en la búsqueda de los servicios y actividades propios del CGP.
- Las actividades del CGPC tienen superposición con las actividades de varias de las Áreas Centrales como la Dirección General de Obras Públicas y de Espacios Verdes y la Dirección Gral. de Higiene Urbana Alumbrado Público y de Hidráulica entre otras.

AMENAZAS:

- Que ante la falta de una respuesta eficiente en tiempo y forma que claramente no depende de su accionar, el CGPC caiga en un proceso de desprestigio que lo lleve a dejar de ser un referente local de la acción estatal del gobierno central.
- Que el accionar del CGPC se limite al mero trámite de receptar las demandas sin posibilidad de dar respuesta a las mismas ni de incidir en las Áreas Centrales para que estas se efectivicen.
- En razón del resultado dispar de acuerdo a la Ley de Comunas el CGPC puede verse afectado en su funcionamiento.

16. OBSERVACIONES

1. Se puede observar que el programa 6, subprograma 3 está asignado al CGPC 2, pero la ejecución presupuestaria de dicho programa está realmente a cargo de la Sub Secretaría de Atención al Vecino, quedando sólo a cargo del organismo el manejo de las cajas chicas, los viáticos y la carga de combustible para los móviles.

2. Las prestaciones y servicios que funcionan en el ámbito del CGPC como delegaciones de las Áreas Centrales¹⁶, no están descentralizados¹⁷, y dependen funcional y administrativamente de ellas.
3. La coordinación con estas delegaciones es restringida¹⁸. La Dirección del CGP está limitada a las cuestiones relativas al espacio físico y horario de Atención al Público. Tal circunstancia dificulta el cumplimiento adecuado de lo dispuesto en la Resolución 2-SSD-97, art. 1° (B.O. 24-2-97)¹⁹ y otras normas que asignan responsabilidad a las distintas áreas que conforman la estructura del CGPC²⁰.
4. No se realiza la programación, coordinación y control de los servicios prestados por Delegaciones de las unidades centrales en materia de Mantenimiento Urbano y Obras Conexas, limitando el accionar del CGPC por falta de comunicación entre las Delegaciones y el Área Central.²¹
5. El CGP no puede garantizar los trabajos de mantenimiento urbano en base a las denuncias que reciben, tal y como lo estableciera el Acuerdo de Gestión E de la Resolución N° 92-SSG-SSD-1999, B.M 21-07-99²².
6. El CGP no es convocado para participar en la clasificación, el control, la certificación y recepción de los trabajos contratados, en incumplimiento de los

¹⁶ Tales como, Rentas, Asistencia Jurídica Gratuita, Mediación Comunitaria, Infracciones de Tránsito, Talleres Artísticos Culturales, Defensoría de Niños, Niñas y Adolescentes, Asesoría para las Mujeres, Prevención del Delito, Tesorería, Oficina de Intermediación Laboral (OIL), Departamento de Pesas y Medidas, Educación no Formal, etc.

¹⁷ El Decreto 1988-GCBA-00 detalla los objetivos de la Subsecretaría de Descentralización, entre los cuales se encuentra el de: "Impulsar el proceso de descentralización de funciones del Poder Ejecutivo" y el de "Entender en la elaboración de mecanismos de desregulación, desburocratización y simplificación del marco normativo a fin de garantizar la libre oferta de bienes y servicios, en un contexto de transparencia".

¹⁸ Tales como Rentas, Infracciones.

¹⁹ Establece las funciones de los Directores Generales de los CGP. Entre ellas, la de "Coordinar la prestación de servicios a cargo de otras dependencias en los CGP propendiendo a su optimización y en la unificación de criterios de gestión y atención al ciudadano" (art. 1° Resolución 2-SSD-97) Asimismo se incumple con la Disposición 002-SSD-DGRH-99 (Anexo I) que establece las responsabilidades y tareas del Director de Información y Atención al Vecino.

²⁰ Decreto 1958-GCBA-98.

²¹ El auditado en oportunidad de su descargo (Informe 23-CGPC2-10) manifiesta: "... Que si bien no existe un procedimiento formal al respecto, el CGPC 2 establece y marca prioridades a los Ministerios correspondientes en lo que respecta al espacio público en la comuna 2. En lo que respecta a intervenciones menores y cotidianas, como puede ser el bacheo, podas, etc., ésta Dirección General envía mensualmente una lista de 15 prioridades evaluadas por ésta dependencia"

²² Resolución 92-SSG-SSD-1999: Organiza a través de la Dirección General Guardia de Auxilio "Unidades de Trabajo de Mantenimiento Urbano Menor", para prestar servicios en las áreas geográficas de los CGP (Art. 1°) Los CGP, en base a diagnósticos propios de las demandas ingresadas en el Sistema de Reclamos, propondrán a las UTMUM la programación de los trabajos de Mantenimiento Urbano Menor y éstas informarán, dentro de los 5 días, el tiempo y forma de su realización (Art.3°). Los CGP informarán a la Dirección Guardia de Auxilio sobre el cumplimiento de las tareas programadas. Dicho informe se utilizará para la evaluación del servicio (Art. 4°).

artículos 1ro. y 2do. del Acuerdo de Gestión entre la Subsecretaría de Mantenimiento Urbano y la Subsecretaría de Descentralización aprobado por la Resolución N° 1-SSMU-SSD-00 (Anexo I)²³.

7. No existió en el organismo una planificación de capacitación que haya contemplado al personal en el 2008. La capacitación adquirida por el mismo, fue sustentada en inquietudes propias.
8. 24,51 % de las cajas chicas analizadas, incluyen gastos que exceden el tope legal, sin justificación de urgencia.
9. El 45.76% de los asientos realizados en el Libro de Quejas no corresponden efectivamente al fin que conlleva la utilización del Libro.
10. El 100% de las quejas asentadas en el Libro utilizado a dicho fin no corresponden a actividades inherentes al CGPC sino a los servicios descentralizados.
11. El Libro de Notas y Memos, Libro de Informes y Providencias, de Oficios Judiciales y de Registros de la Dirección de Información y Atención al Público ha sido utilizado sin acta de apertura de la gestión 2008.
12. Disminución presupuestaria del 96.8% en el inciso I, que involucra sueldo y cargas sociales del CGPC 2, esto así debido a la decisión de concentrar los gastos de recursos humanos en la Sub Secretaría de Atención Ciudadana.

METAS FÍSICAS

En cuanto a la elaboración de las metas físicas cabe destacar que la unidad de medida seleccionada (personas atendidas), no permite evaluar el desempeño o eficiencia de la gestión del organismo por cuanto su tarea específica se limita a la recepción de trámites y direccionamiento de los mismos a las áreas pertinentes, sin intervenir en el seguimiento, y satisfacción del mismo.

13. No se elaboraron los informes trimestrales que permiten evaluar su cumplimiento.
14. No se elaboran metas físicas abiertas por actividad que desempeña el CGPC.

²³ Aprueba las Normas de Procedimiento para la implementación del Mantenimiento Integral de la Vía Pública (Anexo I). El Art. 2° dispone que el Director del CGP o el Director de Desarrollo y Mantenimiento Barrial participarán en el control, certificación y recepción de los trabajos contratados dentro de su jurisdicción. Posteriormente, se detallan las atribuciones de los mismos. Asimismo, en el Art. 1°, y a los efectos del relevamiento, clasificación y certificación, se detallan los diferentes rubros en que se agrupan las obras que se encargan a los contratistas en la licitación del mantenimiento integral en la vía pública.

15. El Centro de Gestión y Participación Comunal N° 2, carece de Manuales de Misiones y Funciones, como así también de Manuales de Procedimientos.
16. Ausencia de una instancia centralizada de registro y archivo de actuaciones e información, atento a que cada área tiene su propio archivo y criterios de trabajo.

DIRECCIÓN DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL PÚBLICO

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

17. No se realiza difusión a través de la Radio del Gobierno sobre los servicios que presta el CGPC.

DIRECCIÓN DE DESARROLLO SOCIOCULTURAL

18. Ausencia de delimitación de funciones a nivel de Dirección y Departamento, lo que genera superposición de tareas.
19. Falta de planificación de la oferta sociocultural en el área, situación ésta que dificulta la implementación de políticas de acción dirigidas a satisfacer demandas puntuales de la población que habita en la zona.
20. No existe documentación fehaciente que demuestre las intervenciones en materia de emergencias sociales, ayuda al hogar, asistencia y tratamiento a los contribuyentes.

DIRECCIÓN DE DESARROLLO Y MANTENIMIENTO BARRIAL

21. No se lleva un registro sobre el control de: recolección de residuos domiciliarios; alumbrado público; control de trabajos en la vía pública por parte de empresas prestadoras de servicios públicos; obras públicas de pequeña escala y alcance local.

DEPARTAMENTO ADMINISTRACIÓN GENERAL

22. Falta de integralidad de la administración de legajos de personal.
23. Alto grado de incumplimiento de la Circular 10- SIGEBA en la confección de legajos de personal.

ESTRUCTURA EDILICIA

24. En la estructura edilicia se encuentra en buen estado general de mantenimiento. Se observa falta de rampa de acceso permanente para discapacitados.

17. RECOMENDACIONES

1. Profundizar la descentralización, poniendo en cabeza de la Dirección del CGPC, las atribuciones que conlleva el pleno ejercicio de la responsabilidad y misiones asignadas.
3. Coordinar las diferentes delegaciones que prestan servicios en el ámbito del CGPC.
- 4 y 2. Formalizar la coordinación, programación y control de los servicios prestados por Delegaciones de las unidades centrales.²⁴
5. Elaborar un circuito formal que contenga y coordine la propuesta y programación de los trabajos de mantenimiento urbano en base a denuncias que se reciben.
6. Dar cumplimiento a la convocatoria al CGPC de la clasificación, control, certificación y recepción de trabajos contratados en el área.
7. Planificar la capacitación del personal, teniendo en cuenta el perfil del puesto y capacidades personales, en forma abarcativa y sostenida en el tiempo.
8. Dar cumplimiento a la normativa que dispone los topes de los gastos que pueden realizarse por caja chica y considerar que la misma no posee excepciones.
9. Dar cumplimiento al fin con el que fue creado el "Libro de quejas"
10. Generar Libros de Quejas separados por actividades que se prestan en el CGPC.
11. Formalizar la realización del Acta de Apertura con carácter previo a la utilización del Libro de Informes y Providencias, de de Oficios Judiciales y de Registros de la Dirección de Información y Atención al Público.
12. Respetar las imputaciones presupuestarias realizadas a fin de poder optimizar la realización de controles por áreas y favorecer la existencia de un adecuado ambiente de control interno.
13. Dar cumplimiento a la realización de informes trimestrales.
14. Exponer las metas físicas abiertas por actividad.

²⁴ El auditado en su descargo refiere haber elaborado un "Protocolo de reclamos prioritarios por el CGPC" en que se asigna carácter de urgente a determinadas cuestiones (con cupo de 15) y se coordina, planifica y controla la solución de los mismos.

15. Elaborar manuales de normas y procedimientos y dar a los mismos adecuada formalidad y aprobación.
16. Centralizar el registro y archivo de actuaciones a fin de unificar criterios en los mismos.
17. Realizar amplia difusión por Radio del Gobierno, de los servicios prestados por el CGPC.
18. Delimitar las funciones a nivel de Dirección y Departamento.
19. Elaborar la planificación de tareas en el área sociocultural.
20. Documentar fehacientemente las intervenciones en materia de emergencias sociales, ayuda al hogar, asistencia y tratamiento a los contribuyentes.
21. Implementar un registro de control de recolección de residuos domiciliarios, alumbrado público y trabajos en la vía pública por parte de empresas prestadoras de servicios públicos; obras públicas de pequeña escala y alcance local.
22. Coordinar y unificar criterios en materia de administración de legajos de personal.
23. Dar cumplimiento a la circular 10- SIGEBA en materia de confección de legajos de personal.
24. Desarrollar las acciones tendientes a la instalación de una rampa permanente para discapacitados.

18. CONCLUSIÓN.

Los Centros de Gestión y Participación ven dificultado su accionar por los escasos recursos con que cuentan para cumplir con sus responsabilidades, por carecer de facultades para instar a los organismos centrales a realizar acciones conjuntas, por las dificultades para coordinar con los organismos desconcentrados una gestión mancomunada y por no participar de la planificación y ejecución de su propio presupuesto. Estas son sólo algunas de las limitaciones que derivan en la dificultad del CGPC de cumplimentar con sus misiones y funciones establecidas por el decreto 1958/98, sus complementarios y modificatorios.

No obstante lo expuesto se puede concluir que, con los recursos materiales, tecnológicos, infraestructurales y humanos con que cuenta el CGPC N° 2, ha realizado una gestión razonable en términos de economía, eficiencia y eficacia, ello sustentado especialmente en acciones implementadas por su Dirección General tendientes a suplir la problemática antes descripta.

Anexo I: Normativa

Normativa	Fecha	Descripción
Constitución Ciudad Autónoma de Buenos Aires		La cláusula transitoria Decimoséptima establece que la primera elección de los miembros de la Junta Comunal (art. 130) debe tener lugar en un plazo no menor de cuatro años ni mayor de cinco años contados desde la sanción de la Constitución. Hasta entonces el Poder Ejecutivo adoptará medidas que faciliten la participación social y comunitaria en el proceso de descentralización. El Título VI integra el capítulo referido a las Comunas (arts. 127 y ss.)
Decreto N° 13 -GCBA -96	09-08-96	Dispone la elaboración del Plan Ciudad y un Programa de Descentralización Administrativa. Delega en el Vice Jefe de Gobierno la elaboración de un proyecto de estructura y competencias para instrumentarlos.
Decreto N° 213-GCBA-96	30-09-96	Crea la Subsecretaría de Descentralización dependiente de la Vice Jefatura de Gobierno. Aprueba la estructura organizativa, objetivos y acciones de la misma, conforme Anexo I (como F/N aparecen en el organigrama, los CGP (1 a 16) y Anexo II. Transfiere a esta Subsecretaría todo el personal, patrimonio, presupuesto y responsabilidades de la Dirección General Desregulación, de la Dirección General de Relaciones con la Comunidad.
Resolución N° 1-VJGCBA-96	01-11-96	Crea el Consejo de Descentralización y Modernización de la Ciudad de Buenos Aires, integrado por el Subsecretario de Descentralización como su Presidente, por los Directores Generales de las Unidades de Organización dependientes de la Subsecretaría de Descentralización y por un representante de cada una de las Secretarías que conforman el Órgano Ejecutivo del GCBA. de Descentralización.
Decreto N° 483-GCBA-96	04-12-96	Rectifica el decreto 213-GCBA-96 en lo referente a los F/N CGP los que tendrán rango de Dirección Gral. Modifica la denominación de Dirección Gral Descentralización Administrativa por Descentralización, dependiente de la Subsecretaría de Descentralización Área de la ViceJefatura de la Ciudad de Buenos Aires.
Resolución N° 2-SSD-97	24-02-97	Delega en los Directores General de los F/N CGP las funciones específicas. Los Directores Generales de los Centros llevaran a cabo las actividades y proyectos que les encomiende la Subsecretaría a través de la Dirección General de Descentralización presentando los informes de gestión periódicos. La Dirección General de Descentralización deberá designar un responsable administrativo en cada uno de los F/N CGP en que no se hayan designado Directores Generales.
Resolución N° 4-VJGCBA-97	02-05-97	Escinde Zonas ya divididas en secciones electorales por el art. 39 de la Ley Orgánica Municipal 19.987.
Decreto N°850-GCBA-97	30-10-97	Crea el Cuerpo de Delegados Comunales conformado por tres miembros dependientes de la Jefatura de Gobierno. Asesorarán al Jefe de Gobierno en la articulación de una agenda de gobierno para la unidad territorial correspondiente a los CGP, interviniendo en la

		relación con las instituciones comunitarias zonales. Serán designados y removidos por el Jefe de Gobierno y no gozarán de estabilidad y sus funciones cesarán de pleno derecho en el momento en que las autoridades a las que presten asesoramiento finalicen su gestión.
Resolución N° 739-SPyS- SSD-97	08-01-98	Los Directores de los CGP, serán los receptores de los reclamos y las solicitudes por parte de los contribuyentes para la reparación de aceras de la Ciudad que ejecutará la DGOP. Asimismo, programa conjuntamente con la Inspección de Obra la ejecución de las aceras a reparar, previa realización del relevamiento de reclamos.
Resolución N° 29-SSPU- SSD-97	30-01-98	Aprueba las normas de procedimiento para la gestión descentralizada de los servicios y actividades inherentes al Código de Planeamiento Urbano y Código de la Edificación (experiencia piloto para los CGP 3,7,9 y 13). Se establecen actividades y servicios a descentralizar conforme Anexo I. Los Directores Generales de los CGP, serán los receptores de las denuncias.
Resolución N° 13-SSPU- SSD-98	28-08-98	Incorpora al Anexo I de la Resolución conjunta 29-SSPU-SSD-97 normas de procedimiento para la gestión descentralizada para actividades inherentes al Código de Planeamiento Urbano y al de la Edificación, en relación con las aceras.
Resolución N° 10- SSPyDC-SSD- 98	25-09-98	Aprueba las normas de Procedimiento para coordinar las prestaciones de los Servicios Sociales Zonales (Decreto 7975/85, BM 17.652), en los CGP, conforme Anexo I y II).
Decreto N° 1958- GCBA-98	14-10-98	Establece los servicios de gestión desconcentrada que deberán prestar los CGP (Anexo I). Aprueba la estructura organizativa (Anexo II) y establece la responsabilidad primaria y esquema de acciones del CGP 3, 7 y 13 (Anexo III). Aprueba las acciones del Cuerpo de Delegados Comunes (art. 4°, Anexo IV) Establece obligación llevar registro de entidades y asociaciones sin fines de lucro (art. 5). Indica que los CGP instrumentarán un Sistema de "Ventanilla Única" de atención al público que será desarrollado por la Subsecretaría de Descentralización conjuntamente con las áreas centrales (art. 10°). Indica que en cada CGP funcionará una unidad polivalente encargada de ejercer el poder policía local (art. 11°). La transferencia de personal necesario para cumplir con este decreto se hará desde las áreas centrales (art. 12°). La Subsecretaría de Descentralización en consulta con las áreas competentes, dictará normas de procedimiento para el cumplimiento de la gestión desconcentrada de los servicios previstos (art. 13°).
Decreto N° 2.516- GCBA-98	27-11-98	Modifica al Código de Habilitaciones y Verificaciones. Faculta a los CGP a otorgar los permisos de las actividades indicadas en el Anexo I (art. 21°).
Decreto N° 2.822- GCBA- 98	10-02-99	Crea la Dirección General Adjunta de la Dirección General de Descentralización de la Subsecretaría de Descentralización del GCBA (exceptuándose lo

		establecido en el Cap. VII, inc. g) del Anexo del Decreto 1711/94, BM 19-8-68).
Resolución N° 1-SSD-SSG-99	12-02-99	Instrumenta el Sistema de "Ventanilla Única" de acuerdo a los términos del Art. 3° del Decreto 1958/98 (B.O N° 549). Describe el conjunto de trámites que en una primera etapa se recibirán en el Sistema (art. 2°, Anexo I). Indica el procedimiento a utilizar.
Resolución N° 31-SSD-98	23-02-99	Aprueba las Normas Indicativas de Procedimiento para la solicitud de permisos y/o servicios con los CGP, que como Anexo I forma parte integrante de la Resolución. Incorporación de actividades del CGP.
Resolución N° 2-SSRyAT-SSD-98	12-03-99	La Ventanilla Única funcionará en los CGP como oficina de información, atención al público, recepción y respuesta a los trámites y actuaciones iniciados en los mismos. La Dirección de Rentas afectará personal de su dependencia para desempeñarse en las V.A.U. Comenzará a funcionar en forma experimental en el CGP N° 13, a partir del 23-11-98, ampliándose el día 7-12-98 al CGP N° 7 y el 21-12-98 al CGP N° 3. En base a la evaluación de la experiencia piloto se extenderá su funcionamiento al resto de los CGP.
Resolución N° 180-SSTyT-99	30-03-99	Autoriza con carácter experimental y evaluatorio a los CGP afectados a cerrar el tránsito a través de la Policía Federal de 8:00 a 14:00 hs., los días domingo y feriados nacionales.
Resolución N° 192-SOySPyTyT-SSD-99	28-05-99	Aprueba Normas de Procedimiento para la Gestión Desconcentrada en la Reparación de Baches (Anexo I). La Dirección General de Obras Públicas organizará ocho cuadrillas de Trabajo de Bacheo, que serán afectadas una cada dos CGP, atendidos en forma exclusiva, semana por medio (art. 1°). Los CGP tendrán a su cargo la programación de la ejecución local del bacheo, identificando las calles afectadas e indicando las acciones prioritarias a ejecutar (art. 2°). Las áreas de la Administración Central deben remitir las actuaciones administrativas generadas por la reparación de baches al CGP que corresponda (art. 3°).
Decreto N° 1065-GCBA-99	02-06-99	Transfiere la Dirección de Servicios y Consejos Vecinales dependiente de la Dirección General Relaciones con la Comunidad, a la Dirección General de Descentralización, con todo su presupuesto y patrimonio personal (art. 1°). Modifica las estructuras organizativas de las Dirección General Descentralización y Relaciones con la Comunidad (art. 7°, Anexo I y II). Modifica los Decretos 213-GCBA-96 y 266-GCBA-97.
Resolución N° 92-SSG-SSD-99	21-07-99	Organiza a través de la Dirección General Guardia de Auxilio "Unidades de Trabajo de Mantenimiento Urbano Menor" para prestar servicios en los CGP (art. 1°). En base a diagnósticos propios de las demandas ingresadas en el Sistema de Reclamos propondrán a las UTMUM la programación de los Trabajos de Mantenimiento Urbano Menor (art. 3°)
Disposición	02-08-99	Aprueba las normas de Procedimiento para la Gestión

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

Nº 2-SSRyAT-SSD- 00		Atención Telefónica.
Resolución Nº 3-SSRyAT-SSD-00	29-02-00	Amplía lo dispuesto e la Resolución 2-SSRyAT-SSD-99 (que indica el funcionamiento del Sistema de Ventanilla Única) a los CGP Nº 1, 2N, 2S, 4, 5, 6, 8, 9, 10, 11, 12, 14E y 14 O.
Decreto Nº 229-GCBA-00	21-03-00	Suprime la Dirección General Adjunta de la Dirección General Descentralización dependiente de la Subsecretaría Descentralización, área de la Vice Jefatura del GCBA. Modifica las denominaciones de las Direcciones Generales Descentralización, de Relaciones con la Comunidad y de Desregulación, Normatización y Control de Gestión, por las de, Dirección General Desarrollo Comunitario y Dirección General Desregulación y Normatización, respectivamente, dependientes de la Subsecretaría de Descentralización. Crea la Dirección General Adjunta de la Dirección General Desarrollo Comunitario. Aprueba responsabilidades primarias (Anexo I).
Decreto Nº 1.015-GCBA-00	19-07-00	El poder de Policía que detentan la DGVH, la DGCCA y DGFOyC será ejercido en el ámbito local por la unidades polivalentes de cada CGP conforme a los términos del Art. 11º del Decreto 1958/98 y arts. 4º, 5º y 6º del presente Decreto. Aprueba funciones, competencias y procedimientos de las áreas centrales mencionadas en el decreto, de la Dirección General de los CGP, de los Jefes de Departamento de Inspecciones y Departamento de Habilitaciones, Permisos y Fiscalización de Obras de los CGP y de los Inspectores destacados en los CGP (Anexo I). Dec. Nº 2516/98. Res. Nº 29/97. Dis. Nº 1/99.
Decreto Nº 1.213-GCBA-00	04-08-00	Crea en el ámbito de la Jefatura de Gobierno y como F/N la "Coordinación del Plan Estratégico" con cargo de Subsecretaría. Aprueba los objetivos (Anexo I). Será el encargado de coordinar las competencias y actividades encuadradas en el marco del proyecto ARG/97/007 aprobado por Decreto 486-GCBA-99
Decreto Nº 1.361-GCBA-00	07-08-00	Modifica la estructura organizativa del Poder Ejecutivo del GCBA. Transfiere la Subsecretaría de Descentralización del Vice Jefe de Gobierno al ámbito del Jefe de Gobierno modificando su estructura organizativa (art. 9º). Transfiere la Dirección General Guardia de Auxilio dependiente de la Subsecretaría de Descentralización, la que pasa a denominarse Dirección General Guardia de Auxilio y Emergencias, a la Subsecretaría de Servicios Generales (art. 10º). Anexo I / 2 (Organigrama)
Decreto Nº 1.794-GCBA-00	26-10-00	Ratifica el Decreto 1213-GCBA-00 en todos sus términos, modificando en tal sentido el Anexo I/2 del Decreto 1361-GCBA-00 (en este último se había omitido incluir en el Anexo al organismo F/N Coordinación del Plan Estratégico).
Resolución Nº 1-SSD-CPE-SSLyT-00	01-11-00	Apruébese Acuerdo de Gestión para llevar a cabo un plan de trabajo conjunto. La Coordinación del Plan Estratégico prestará servicios de asistencia técnica a través del Proyecto ARG/97/007 aprobado por Decreto Nº 486-GCBA-97 y sus modificatorias Nº 1733-GCBA-98

		y 1797-GCBA-99. Define acciones prioritarias de asistencia técnica: prestar asistencia técnica para procesos de selección de personal; capacitar en los puestos de trabajo a los distintos niveles profesionales; trabajar en el diseño de la imagen institucional; localizar nuevos inmuebles para posibles futuras sedes o subsedes comunales; proponer programas de necesidades y proyectos definitivos de obras para los llamados a licitación para la construcción de sedes o subsedes para los CGP's / Comunas.
Decreto N° 1988-GCBA-00	07-11-00	Modifica la estructura organizativa del Poder Ejecutivo del GCBA (Organigrama, Anexo I/2). Transfiere la Dirección General Mesa General de Entradas, Salidas y Archivo dependiente de la Subsecretaría de Descentralización a la Subsecretaría Legal y Técnica (art. 7°). Crea la Dirección General Adjunta de la Dirección General de Descentralización Administrativa dependiente de la Subsecretaría de Descentralización (art. 8°). Modifica la denominación de la Dirección General de Desregulación y Normatización dependiente de la Subsecretaría de Descentralización por la de Dirección General de Normatización y Coordinación de Gestión Administrativa (art. 9°). Suprime el Cuerpo de Delegados Comunales (creados por el Decreto 850-GCBA-97) dependientes del Jefe de Gobierno (art. 51°).
Resolución N° 107-SSSGLES-SSD-00	19-12-00	Organización de 16 Cuadrillas de Trabajo de Mantenimiento Urbano Menor.
Decreto N° 2.358-GCBA-00		Autoriza al Subsecretario de Descentralización a suscribir contratos de locación de servicios para cumplir funciones de Delegado Comunal de la Subs. Descentralización en el ámbito de los CGP.
Resol. N° 3 SSD -00	09-02-00	Establece la puesta en marcha del Centro Único de Atención Telefónica cuyo objetivo es recibir reclamos, denuncias y brindar orientación sobre todo tipo de trámites que se efectúan ante el GCBA, bajo la supervisión de la Subsecretaría de Descentralización a través de la Dirección General Descentralización.
Resolución N° 2-SSRAT-SSD-00	09-03-00	Establece las funciones de los Delegados Comunales. Indica que el ámbito de funcionamiento es dentro de las instalaciones del CGP, el que deberá proveer de todos los elementos necesarios para su correcto desempeño.
Decreto N° 654-GCBA-01	10-05-01	Modifica la estructura organizativa del Poder Ejecutivo de la CABA. Crea la Dirección General de Servicios Sociales Zonales dependiente de la Subsecretaría de Descentralización (art. 16). Suprime la Dirección General de Políticas Sociales de la Subsecretaría de Promoción y Desarrollo Comunitario de la Secretaría de Promoción Social y transfiere a la Dirección General de Servicios Sociales Zonales de la Subsecretaría de Descentralización el patrimonio, personal y presupuesto que hubiere sido seleccionado con el procedimiento de concurso en la Subsecretaría de Descentralización. Transfiere el patrimonio, personal y presupuesto del programa de Planificación y Proyectos Sociales de la ex

		Dirección General de Políticas Sociales a la Dirección General de Servicios Sociales Zonales dependiente de la Subsecretaría de Descentralización.
Resolución N° 97-SPS-CPE-01	11-05-01	Establece que la Coordinación de Plan Estratégico prestará servicios y asistencia técnica a través del Proyecto ARG-97-007 aprobado por Decreto 486-GCBA-97 y sus modificatorios 1733-GCBA-98, y 1797-GCBA-99. Indica las acciones prioritarias de Asistencia Técnica.
Resolución N° 1-SSTR-01	31-05-01	Implementación del programa denominado "Oficinas de Intermediación Laboral".
Resolución N° 04 - SECLYT	01-06-01	Aprueba la gestión con carácter de prueba piloto a través de la figura "Delegación Mesa General de Entradas y Salidas de Archivo" que funcionarían el CGP N° 7.
Resolución N° 27-SJyS-SSD-01	07-06-01	Normas de procedimiento para la gestión desconcentrada del Plan de Prevención del Delito.
Resolución N° 158-SPS-SSD-01	29-06-01	Constituye los Servicios Sociales Zonales en los CGP e indica sus funciones (Anexo I). Dispone que el Director General Servicios Sociales Zonales coordinará con los Directores Generales de los CGP (1 a 16) las tareas a llevar a cabo en el ámbito territorial de acuerdo con las políticas generales que fije la Secretaría de Promoción Social.
Resolución N° 59-SSMayEP-SSD-01	14-09-01	Normas de procedimiento para la gestión descentralizada de las tareas del personal de guardianes de espacios verdes.
Resolución N° 182- SJyS y SD- 2001	19-09-01	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.
Resolución N° 1-SSD-01	28-09-01	Normativas de procedimiento para la gestión descentralizada de las prestaciones correspondientes a la Ley 257 de la conservación de frentes y balcones.
Decreto 1612-GCBA-2002	03-12-02	Aprueba proyecto de contrato con la UTN referido al servicio integral de procesamiento y administración de infracciones de tránsito. Procesamiento de infracciones de tránsito. Implica el agregado de hasta 100 terminales y 50 impresoras; muchas en los CGP
Decreto 622-GCBA-2003	23-05-03	Apruébase reglamento de la Ley 992 de Creación del Programa de Recuperadores Urbanos. Funcionarán registros zonales en el ámbito de los CGP
Resolución N° 281- SDS-2003	24-06-03	Créase el área de servicios desconcentrados con dependencia de la DG de la Mujer. Tiene por objeto coordinar la actividad de los servicios pertinentes localizados en los CGPs.
Resolución N° 381-SDSySDYPC-03	20-08-03	Articulación de tareas entre la DG de la Mujer y las Direcciones Generales de los CGP. Implica que cada uno de los CGP contará con la participación de al menos una delegada del área de la DG de la Mujer.
Convenio N°52- GCBA-2003	30-09-03	Cooperación entre GCBA y Facultad de Derecho UBA. Servicio de consultorio y patrocinio jurídico gratuito. A implementarse en el ámbito de los CGP.
Decreto 17-	02-08-01	Reglaméntase la Ley 757 de Procedimiento

GCBA- 2003		administrativo para la defensa de los derechos del consumidor y del usuario. En los CGP que actúen como Cabeceras Zonales se ubicará una Agencia de Defensa del Consumidor, atenderán las denuncias y prestarán orientación a través de las VAU.
Decreto N° 2.696/GCBA/03	10-12-03	Modifica la estructura organizativa del Poder ejecutivo de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires. Art. 78,79, 80, 81, 82, 83,84. Mediante el artículo 83 se transfieren los CGP a la órbita de la Subsecretaría de Descentralización.
Decreto N° 2.720/GCBA/03	17-12-03	Rectifica el Decreto N° 2696/GCBA/2003, B.O. 1836, relativo a la estructura organizativa del Poder Ejecutivo de la CABA.
Decreto N° 390 GCBA/05	23-03-05	Crea en cada CGP una Comisión Vecinal para el mejoramiento de la higiene urbana.
Disposición 6-DGCSSZ-2005	16-03-05	Implementación reorganización funcional.
Resolución N°26-DGT-2005	13-04-05	Aprueba la normativa referente al funcionamiento del libro de quejas existente en cada expenduria.
Decreto N° 613/GCBA/05	05-05-05	Asigna función crítica alta a los organismos fuera de nivel Centros de Gestión y Participación, dependientes de la Secretaria de Descentralización y Participación Ciudadana.
Resolución N° 1-SDYPCySJT-2005	27-09-05	Aprueba pautas de funcionamiento y el marco regulatorio y metodología operativa para la gestión del servicio "Registro del Estado Civil y Capacidad de las Personas" en los CGP.
Resolución N°3-SDYPCySJT-2005	27-09-05	Aprueba pautas de funcionamiento y el marco regulatorio y metodología operativa para la gestión del servicio "Procesamiento y Administración de Infracciones" en los CGP.
Ley 1777	01-09-05	Ley orgánica de comunas - descentralización - desconcentración - funciones - participación ciudadana - asuntos públicos - competencias - área de participa.
Decreto N° 350/GCBA/2006	07-04-06	Estructura Orgánica funcional del Gobierno de la Ciudad.
Resolución N° 60/GCABA/MG PYDGC/2006	18-05-06	Crea en el ámbito del MGPyDescent, el Gabinete de la Transición a las Comunas en el marco de la Ley 1.777-Ley Orgánica de Comunas.
Ley N° 1964	31-05-06	Establece que las Juntas Comunales serán la autoridad de aplicación de la Ley 1777.
Decreto N° 816/GCABA/06	03-07-06	Se disuelven los CGP, creándose al efecto los Centros de Gestión y Participación Comunal, bajo los límites de las Comunas, hasta que asuman sus funciones las primeras Juntas Comunales.
Comunicado y aviso N° 345/GCABA/DGTALGPYD/06	09-08-06	CYA 345-06 Establece límites geográficos para los Centros de Gestión y Participación Comunal de acuerdo a la delimitación de las futuras comunas creadas por Ley 1777.
Ley N° 2034	13-12-07	Establece la obligatoriedad de entregar ejemplares de la Ley 1777 "Ley de Comunas".

"Año 2010 Bicentenario de la Revolución de Mayo"