

INFORME EJECUTIVO

Lugar y fecha de emisión	Buenos Aires, Agosto del 2005										
Código del Proyecto	5.05.28										
Denominación del Proyecto	Centro de Gestión y Participación Nº 10										
Período examinado	Año 2004										
Objetivo de la auditoria	Evaluar, en términos de eficiencia, eficacia y economía, el cumplimiento de los objetivos institucionales y operativos, la adecuación de los recursos afectados al programa y la normativa vigente.										
Alcance	Evaluar los procedimientos en relación a la totalidad de los ingresos y de otros indicadores de gestión en términos de eficacia, eficiencia y economía.										
Período de desarrollo de tareas de auditoría	Entre el 31 de enero al 23 de marzo del 2005.										
Limitaciones al alcance	➤ El 55% de las Organizaciones No Gubernamentales (en adelante ONG´s) del listado suministrado por el CGP Nº 10, no pudo ser contactado telefónicamente, por diversas razones que se especifican en el apartado “Encuestas de satisfacción. De las encuestas telefónicas a las ONG´s”.										
Aclaraciones previas	En base al establecimiento de estos riesgos, se establecen las siguientes áreas críticas que, por sus características, son consideradas sensibles y proclives a ser auditadas:										
	Área Crítica: Planificación.										
	<table><tr><th>Aspectos Claves</th><th>Indicadores</th><th>Variables a medir</th></tr><tr><td rowspan="2">Planificación estratégica y desagregada</td><td>Planificación de tareas</td><td> ✓ Tareas planificadas por área del CGP. ✓ informes de gestión por área. ✓ Informe de Gestión del CGP. </td></tr><tr><td>Metas presupuestarias</td><td> ✓ Anteproyecto Presupuestario. ✓ Información atinente a los componentes de las metas físicas presupuestarias. ✓ Confección de metas acorde a las responsabilidades del organismo. ✓ Cruce de información entre el anteproyecto presupuestario y el crédito original otorgado. ✓ Evaluación presupuestaria (cruce de crédito vigente y devengado de los dos programas presupuestarios en cuestión) </td></tr></table>			Aspectos Claves	Indicadores	Variables a medir	Planificación estratégica y desagregada	Planificación de tareas	✓ Tareas planificadas por área del CGP. ✓ informes de gestión por área. ✓ Informe de Gestión del CGP.	Metas presupuestarias	✓ Anteproyecto Presupuestario. ✓ Información atinente a los componentes de las metas físicas presupuestarias. ✓ Confección de metas acorde a las responsabilidades del organismo. ✓ Cruce de información entre el anteproyecto presupuestario y el crédito original otorgado. ✓ Evaluación presupuestaria (cruce de crédito vigente y devengado de los dos programas presupuestarios en cuestión)
	Aspectos Claves	Indicadores	Variables a medir								
Planificación estratégica y desagregada	Planificación de tareas	✓ Tareas planificadas por área del CGP. ✓ informes de gestión por área. ✓ Informe de Gestión del CGP.									
	Metas presupuestarias	✓ Anteproyecto Presupuestario. ✓ Información atinente a los componentes de las metas físicas presupuestarias. ✓ Confección de metas acorde a las responsabilidades del organismo. ✓ Cruce de información entre el anteproyecto presupuestario y el crédito original otorgado. ✓ Evaluación presupuestaria (cruce de crédito vigente y devengado de los dos programas presupuestarios en cuestión)									

		Cumplimiento de responsabilidades primarias	✓ Normativa de responsabilidades primarias y marco normativo de la gestión en análisis. ✓ Estructura real de funcionamiento del organismo, en base a entrevistas y observaciones <i>in situ</i>.
--	--	---	--

Área Crítica: Atención al cliente

Aspectos Claves	Indicadores	Variables a medir
Reclamos	Atenciones	✓ Reclamos recibidos. ✓ Clasificación tipológica de los mismos. ✓ Nivel de coordinación con demás organismos de gobierno.
	Quejas	✓ Cantidad de quejas recibidas en el CGP en el 2004. ✓ Niveles de solución de las mismas.
	Encuestas de satisfacción	✓ Encuesta de satisfacción al vecino atendido en el CGP. ✓ Encuesta de satisfacción a las ONG´s.

Área Crítica: Participación Ciudadana

Aspectos Claves	Indicadores	Variables a medir
Demanda de Participación	Presupuesto Participativo	✓ Reuniones realizadas por el Presupuesto Participativo en el 2004. ✓ Concurrencia a las mismas. ✓ Productos de las mismas.
	Consejo Consultivo	✓ Reuniones realizadas por el Consejo Consultivo en el 2004. ✓ Concurrencia a las mismas. ✓ Productos de las mismas.

Área Crítica: Servicios a los vecinos

Aspectos Claves	Indicadores	Variables a medir
Servicios del CGP	Desconcentrados	✓ Servicios desconcentrados que desarrollan acciones en el CGP. ✓ Estadísticas sobre el funcionamiento de los mismos.
	Propios del CGP	✓ Tareas específicas realizadas por el propio CGP. ✓ Estadísticas del CGP sobre demandas. ✓ Estadísticas generales de funcionamiento.

Cuadro FODA:

	<table border="1"> <tr> <th data-bbox="515 226 997 264">Fortalezas</th><th data-bbox="997 226 1479 264">Oportunidades</th></tr> <tr> <td data-bbox="515 264 997 481"> ➤ El objeto de los CGP, es llevar adelante la descentralización de la Administrativa del Gobierno de la Ciudad, es decir, acercar el gobierno a la gente. ➤ La construcción de las Redes Sociales, como parte capilar de una corriente (conducta) de participación constructiva del barrio por parte de la ciudadanía y sus representantes. </td><td data-bbox="997 264 1479 481"> ➤ La principal oportunidad del CGP, en el marco de la inminente aprobación de la Ley de Comunas, es la de constituirse como referente para aprovechar la experiencia recogida, a fin de generar nuevas y mejores relaciones con el vecino de la Ciudad. ➤ Relevar las necesidades de los vecinos de manera directa. </td></tr> <tr> <th data-bbox="515 481 997 519">Debilidades</th><th data-bbox="997 481 1479 519">Amenazas</th></tr> <tr> <td data-bbox="515 519 997 824"> ➤ No fue encontrada aún una dinámica de gestión, por falta de recursos humanos, deficiencias en la estructura edilicia y desinformación de la ciudadanía. ➤ Escasa información de la población sobre las funciones que cumplen los CGP, provocándose una aglomeración de personas para realizar tramites no siempre pertinente a las funciones de los CGP. ➤ Escasos institutos a fin de promover la participación ciudadana. </td><td data-bbox="997 519 1479 824"> ➤ Constituirse como un organismo meramente formal, sin capacidad de resolución. ➤ Generar una imagen negativa en la sociedad por la falta de resolución de reclamos y denuncias recepcionados. ➤ Que sus deficiencias sean reproducidas a las Comunas. </td></tr> </table>	Fortalezas	Oportunidades	➤ El objeto de los CGP, es llevar adelante la descentralización de la Administrativa del Gobierno de la Ciudad, es decir, acercar el gobierno a la gente. ➤ La construcción de las Redes Sociales, como parte capilar de una corriente (conducta) de participación constructiva del barrio por parte de la ciudadanía y sus representantes.	➤ La principal oportunidad del CGP, en el marco de la inminente aprobación de la Ley de Comunas, es la de constituirse como referente para aprovechar la experiencia recogida, a fin de generar nuevas y mejores relaciones con el vecino de la Ciudad. ➤ Relevar las necesidades de los vecinos de manera directa.	Debilidades	Amenazas	➤ No fue encontrada aún una dinámica de gestión, por falta de recursos humanos, deficiencias en la estructura edilicia y desinformación de la ciudadanía. ➤ Escasa información de la población sobre las funciones que cumplen los CGP, provocándose una aglomeración de personas para realizar tramites no siempre pertinente a las funciones de los CGP. ➤ Escasos institutos a fin de promover la participación ciudadana.	➤ Constituirse como un organismo meramente formal, sin capacidad de resolución. ➤ Generar una imagen negativa en la sociedad por la falta de resolución de reclamos y denuncias recepcionados. ➤ Que sus deficiencias sean reproducidas a las Comunas.
Fortalezas	Oportunidades								
➤ El objeto de los CGP, es llevar adelante la descentralización de la Administrativa del Gobierno de la Ciudad, es decir, acercar el gobierno a la gente. ➤ La construcción de las Redes Sociales, como parte capilar de una corriente (conducta) de participación constructiva del barrio por parte de la ciudadanía y sus representantes.	➤ La principal oportunidad del CGP, en el marco de la inminente aprobación de la Ley de Comunas, es la de constituirse como referente para aprovechar la experiencia recogida, a fin de generar nuevas y mejores relaciones con el vecino de la Ciudad. ➤ Relevar las necesidades de los vecinos de manera directa.								
Debilidades	Amenazas								
➤ No fue encontrada aún una dinámica de gestión, por falta de recursos humanos, deficiencias en la estructura edilicia y desinformación de la ciudadanía. ➤ Escasa información de la población sobre las funciones que cumplen los CGP, provocándose una aglomeración de personas para realizar tramites no siempre pertinente a las funciones de los CGP. ➤ Escasos institutos a fin de promover la participación ciudadana.	➤ Constituirse como un organismo meramente formal, sin capacidad de resolución. ➤ Generar una imagen negativa en la sociedad por la falta de resolución de reclamos y denuncias recepcionados. ➤ Que sus deficiencias sean reproducidas a las Comunas.								
Observaciones principales	1.El CGP N° 10 no cuenta con una planificación estratégica bien definida, ya que sólo se plantean una serie de actividades, descriptas de manera amplia, general y poco clara. 2.No puede realizarse una evaluación de cumplimiento de tareas debido a la inexistencia de una planificación desagregada de actividades que puedan ser contrastadas con las efectivamente realizadas. 3.No existe un sistema de control adecuado con base en indicadores de tiempo de espera. De los datos relevados no surge información sobre el manejo de indicadores de tiempo de espera destinados a monitorear aspectos relacionados con la satisfacción de los beneficiarios del CGP. 4.El 12% de los hombres encuestados en el CGP consideran regular la gestión del CGP, mientras que el 5% la considera mala. 5.El 11% de las mujeres consideran regular la gestión del CGP, mientras que el 4% la considera mala. 6.El CGP no es unidad ejecutora de su propio presupuesto, siendo la Secretaría de Descentralización la encargada de elevar los requerimiento presupuestarios, y de ejecutar el gasto.								
CONCLUSIONES	Los CGP´s 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 no tener competencia sobre los organismos desconcentrados a fin de realizar una gestión mancomunada, y por no participar de la planificación y ejecución de su propio presupuesto. Asimismo, actualmente en la Legislatura de la Ciudad de Buenos Aires, se aprobó la “Ley de Comunas”, la cual ha marcado la finalización de la tarea desconcentradora de los CGP´s. Ante este escenario, la conclusión del presente informe, en primer lugar, evalúa de modo ex post la gestión del CGP N° 10 en su gestión 2004, concluyendo que, con los recursos materiales, tecnológicos, infraestructurales y humanos con que cuenta el CGP N° 10, ha realizado una gestión razonable en términos de economía, eficiencia y eficacia en el ejercicio 2004. Por otro lado, resta recomendar que, en pos del buen funcionamiento de las Comunas como entes descentralizadores, se tengan en cuenta las recomendaciones efectuadas por este órgano de control, no sólo al CGP N° 10, sino a todos los CGP´s auditados a la fecha de emitir el presente informe.								