

INFORME EJECUTIVO

Lugar y fecha de emisión	Buenos Aires, 5 mayo de 2005			
Código del Proyecto	1.04.19			
Denominación del Proyecto	Inspección de Higiene Urbana.			
Período examinado	Año 2003			
Programa auditado	Nº 3315 - Inspección de Higiene Urbana			
Unidad Ejecutora	Dirección General de Higiene Urbana (DGHU)			
Objetivo de la auditoría	Evaluar la adecuación de los recursos al cumplimiento de los objetivos del programa, controlar los aspectos legales y técnicos del o los contratos, y su ajuste a los términos contractuales.			
Presupuesto	Programa	Presupuesto Vigente	Devengado	Porcentaje de ejecución
	3315	\$5.062.072	\$4.759.319	94%
Alcance	El examen fue realizado de conformidad con las normas de auditoría externa de la AGCBA, aprobadas por la Ley de la CABA Nº 325.			
Período de desarrollo de tareas de auditoría	El proyecto comenzó en el mes de septiembre, concluyendo las tareas de campo en diciembre de 2004.			
Aclaraciones previas	La DGHUR es responsable orgánica y en instancia superior del control y la inspección de las cuatro zonas en las que se presta el servicio por parte de terceros. La inspección de la Zona 1 fue adjudicada por Licitación Pública Nº 122/98 a Iatasa-Ambiental UTE. La inspección de las Zonas 2, 3 y 4 la realiza Ceamse según acuerdo celebrado el 22 de enero de 1998. La cantidad de deficiencias detectadas, las que pueden ser imputables o no a la contratista del servicio, es la que corresponde a una muestra de rutas y no al universo de rutas del servicio puesto que la inspección, excepto para algunos casos de servicios especiales, se realiza por muestreo aleatorio. El GCBA dispone de dos recursos: imponer penalidades no bien detecta la deficiencia (aunque luego sea corregida) o llamar a la contratista a reestructurar el plan de operaciones a fin de evitar que la deficiencia se repita en el futuro.			

Observaciones principales	Marco general del control El PBC de la Licit. 14/97 no proporciona indicadores para la evaluación sistemática tanto de la eficiencia y eficacia en la prestación del servicio como de la calidad del mismo. El control de gestión realizado por latasa y Ceamse No se hallaron evidencias del uso de estándares y/o indicadores que provean soporte para una evaluación sistemática de la calidad del servicio. Tampoco la DGHU ha efectuado o solicitado estudios a las empresas de Inspección para establecer una evaluación del servicio de higiene urbana. El indicador de <i>deficiencias</i> no es representativo de la totalidad de las mismas y su utilización en la práctica adolece de limitaciones que lo invalidan como instrumento de control. El control de la administración sobre latasa y Ceamse Las responsabilidades de <i>control del control</i> que realiza la DGHUR sobre las empresas Ceamse y latasa se ve afectada por la ausencia de instrumentos básicos y procedimientos regulares para la manda y control de los <i>servicios no básicos</i> y para realización de las operaciones generales de control de la Inspección, así como se ejecuta sin planificación preestablecida y sin una evaluación regular de los controles y sus resultados que quede registrada.
Conclusiones	En las zonas 2, 3 y 4 existe una situación de confusión de intereses en las tareas de Inspección que realiza Ceamse. No se establecen indicadores y/o estándares específicos sobre los <i>resultados</i> esperados del servicio. No se conoce la estimación del total de deficiencias del universo inspeccionado como tampoco cuantas de estas son imputables o no imputables a las empresas prestadoras del servicio. El sistema de control que la DGHU realiza es no sistemático y difuso, y no ha considerado necesario aplicar penalidades ante la repetición de deficiencias. Las condiciones de emisión de Órdenes de Servicio de prestaciones no básicas, no permite el control de su razonabilidad ni facilita el seguimiento y control de las prestaciones por las empresas encargadas del mismo.

	Por último, al momento de llevarse a cabo las tareas de campo, se encontraba en proceso la Licitación 6/2003, que brindará un nuevo marco normativo para las tareas de Inspección de Higiene Urbana, que fueron objeto de esta auditoría y se encuentra expuestas en este informe. .
Implicancias	No hay posibilidad de obtener una evaluación global de la eficiencia, eficacia y calidad del servicio inspeccionado. Es alto el riesgo de control sobre los <i>procesos y rutinas</i> que el servicio involucra porque no se informan los valores del universo y las muestras específicas realizadas para el control aleatorio. En las zonas de Inspección de Ceamse se incrementa el riesgo inherente por la ausencia de oposición de intereses. El indicador de deficiencias no ha servido para evaluar el desempeño del servicio ni para establecer acciones correctivas. El control que realiza la DGHUR, responsable en superior instancia, no garantiza la detección de fallas significativas en la prestación de los servicios de inspección.