

“2014, Año de las letras argentinas”

“2014, Año de las Letras Argentinas”



INFORME FINAL DE
AUDITORIA
Con Informe Ejecutivo

Proyecto N° 9.13.07

**LINEA 108- ATENCION
SOCIAL INMEDIATA**

Auditoría de Gestión

Período 2012

Buenos Aires, Marzo 2014

Departamento Actuaciones Colegiadas
INFORME FINAL
de la
Auditoría Gral. de la Ciudad de Bs. As.

AUDITORÍA GENERAL DE LA CIUDAD DE BUENOS AIRES

Av. Corrientes 640 - Piso 5° - Capital Federal

Presidenta

Lic. Cecilia Segura Rattagan

Auditores Generales

Dr. Santiago de Estrada

Lic. Facundo Del Gaizo

Lic Eduardo Epszteyn

Dr. Alejandro Fernández

Ing. Adriano Jaichenco

Dra. Victoria Marcó

CODIGO DE PROYECTO: 9.13.07

NOMBRE DEL PROYECTO: “Línea 108 – Atención Social Inmediata”

TIPO de AUDITORIA: GESTION

PERIODO BAJO EXAMEN: Año 201

- **Directora de Proyecto:** Dra. Guadalupe Navarro
- **Supervisor a cargo:** Dra. Myriam Pucheta

OBJETO:

Programa 45 Asistencia Inmediata ante la Emergencia Social - Actividad 4:
Atención en situaciones de Emergencias BAP -Línea 108

OBJETIVO:

Evaluar la adecuación de los recursos al cumplimiento de los objetivos institucionales y operativos, en términos de economía, eficiencia y eficacia de la Actividad 4 correspondiente al programa 45

PRESUPUESTO DISTRIBUTIVO 2012

Jur.	U.E	Pro.	Act.	Inc.	Descripción	Importe
45	478	45	4		Atención en situaciones de Emergencia – BAP – Línea 108	17.069.923
				1	Personal	7.807.000
				2	Bienes de Consumo	1.148.188
				3	Servicios no personales	6.841.544
				4	Bienes de Uso	1.273.191

Aprobado por Unanimidad en Reunión de Colegio de Auditores de fecha 19/03/2014.

RESOLUCION AGC N°: 98/14

Departamento Actuaciones Colegiadas
INFORME FINAL
de la
Auditoría Gral. de la Ciudad de Bs. As.

Informe Ejecutivo

Lugar y fecha de emisión	Ciudad Autónoma de Buenos Aires, Marzo de 2014
Código del Proyecto	9.13.07
Denominación del Proyecto	“Línea 108 - Atención Social Inmediata ”
Tipo de auditoría	Auditoría de Gestión
Período examinado	2012
Principales conclusiones	Luego de la labor realizada en el Programa Línea de Asistencia Social Inmediata (LASI 108) podemos concluir que los hallazgos detectados versan, básicamente, sobre los aspectos formales de control de los llamados recibidos, archivo y resguardo de la documentación, y confiabilidad de los registros efectuados por el auditado lo cual pone de manifiesto un débil sistema de control interno. La simplificación y digitalización de los registros de llamados que, cotidianamente, se utilizan para su control, así como la implementación de un control cruzado sobre la cantidad de llamados recibidos entre los registros que obran en la Coordinación de la Línea con la información que conserva la administración del Call Center, constituirán herramientas que permitirán optimizar la gestión del Programa.
Objeto	Programa 45 Asistencia Inmediata ante la Emergencia Social - Actividad 4: Atención en situaciones de Emergencias BAP -Línea 108
Objetivo	Evaluar la adecuación de los recursos al cumplimiento de los objetivos institucionales y operativos, en términos de economía, eficiencia y eficacia de la Actividad 4 correspondiente al programa 45

Principales Observaciones	1.- <u>Circuito Operativo:</u> El Circuito Operativo utilizado en la LASI 108 carece de aprobación formal la cual es requerida en todo instrumento que regule el accionar administrativo, tanto en términos legales como de gestión. 2.- <u>Registro de llamadas:</u> a.- El complejo sistema de registración de las llamadas utilizado por el Programa dificulta su control interno e impide arribar a un número concreto de llamadas ingresadas a la Línea auditada. b.- El Programa no solicita a la administración del Call Center el número total de las llamadas ingresadas a la LASI de modo de efectuar un control cruzado sobre la información volcada en sus planillas y la cantidad real de llamados efectivamente atendidos conforme los registros del sistema informático utilizado en el CUCC. c.- El Programa no tiene implementados procedimientos que le permitan validar la información volcada en las planillas manuales diarias confeccionadas por sus operadores. d.- La información se registra simultáneamente, en forma manual en planillas impresas y en el SUACI lo que implica redundancia de datos con posibilidad de que se generen inconsistencias y con la consiguiente ineficiencia administrativa que genera. e.- De la información que no se registra en el soporte digital (SUACI) sino en planillas manuales, su integración se realiza también manualmente generando ineficiencia operativa. Asimismo en algunos estadios se utiliza una planilla de cálculo, que por ser un registro no estructurado está expuesto a posibles alteraciones lo que afecta la confiabilidad e integridad de la información. f.- La información suministrada por el auditado sobre las estadísticas de llamados resulta inconsistente. La diferencia de los datos emergentes de distintas fuentes de información pone de manifiesto la precariedad de los sistemas de registración de llamadas utilizados por el Programa. 3.- <u>Control Interno:</u> La precariedad e informalidad del sistema de archivo y resguardo de
---	--

“2014, Año de las letras argentinas”

	la documentación implementado por el Programa afecta sensiblemente su Control Interno entendido éste¹ como aquel proceso llevado a cabo por las personas de una organización, diseñado con el fin de proporcionar un grado de seguridad "razonable" para la consecución de sus objetivos, dentro de las siguientes categorías: Eficiencia y eficacia de la operatoria, fiabilidad de la información financiera y cumplimiento de las leyes y normas aplicables.
--	---

¹ Informe COSO

**Informe Final de Auditoría
Línea 108- Atención Social Inmediata
Proyecto N° 9.13.07**

DESTINATARIO

**Señora
Presidente
Legislatura de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires
Lic. María Eugenia Vidal**
S / D

En uso de las facultades conferidas por el artículo N° 135 de la Constitución de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires, y de conformidad con las disposiciones establecidas en los Artículos N° 131, 132 y 136 de la Ley N° 70, la AUDITORÍA GENERAL DE LA CIUDAD DE BUENOS AIRES procedió a efectuar una auditoría de Gestión en la Dirección General de Atención Inmediata dependiente de la Subsecretaría de Fortalecimiento Familiar y Comunitario, en el ámbito del Ministerio de Desarrollo Social del Gobierno de la Ciudad de Buenos Aires, con el objeto que se detalla a continuación.

1. OBJETO

Programa 45 Asistencia Inmediata ante la Emergencia Social - Actividad 4:
Atención en situaciones de Emergencias BAP -Línea 108

2. ALCANCE

El examen fue realizado de conformidad con las normas de auditoría externa de la AUDITORÍA GENERAL DE LA CIUDAD AUTONOMA DE BUENOS AIRES, aprobadas por la Ley N° 325 y las Normas Básicas de Auditoría aprobadas por Resolución N° 161/ AGCBA/2000.

El alcance del presente informe consistió en la evaluación del cumplimiento del Presupuesto físico aprobado; de los objetivos previstos y otros indicadores de gestión.

Departamento Actuaciones Colegiadas
INFORME FINAL
de la
Auditoría Gral. de la Ciudad de Bs. As.

El trabajo se llevó a cabo en el ámbito del Programa 45 - Asistencia Inmediata ante la Emergencia Social - Actividad 4: Atención en situaciones de Emergencias BAP -Línea 108

Las tareas de campo se llevaron a cabo desde el mes de agosto de 2013 al mes de noviembre de 2013

2.1. Procedimientos implementados

Las tareas de auditoría se enfocaron en la Actividad 4: Atención en situaciones de Emergencias BAP -Línea 108, dependiente de la Dirección General de Atención Inmediata de la Subsecretaría de Fortalecimiento Familiar y Comunitario del Ministerio de Desarrollo Social del GCBA.

A efectos del presente informe se llevaron a cabo los siguientes procedimientos de auditoría:

- ✓ Entrevistas con el personal de conducción de la DGDAI y, en particular de los responsables de la Actividad auditada.
- ✓ Análisis de la documentación y/o información obtenida en la etapa de relevamiento.
- ✓ Estudio del marco legal, general y específico, a través del análisis de la normativa vigente y del cumplimiento de las disposiciones legales vigentes, políticas, planes, convenios, normas y procedimientos.
- ✓ Análisis de las estadísticas de atención a ciudadana correspondiente a la LASI 108 durante el año 2012.
- ✓ Archivo de documentación
- ✓ Análisis del comportamiento de los créditos presupuestarios, sus modificaciones y ejecución.
- ✓ Análisis de los Recursos Humanos y Físicos aplicados al desarrollo de las actividades.

Atento el objeto del presente Proyecto de Auditoría, resultó necesario solicitar la colaboración de la Dirección General de Estructuras Administrativas y Sistemas de Información de la Auditoría General de la Ciudad de Buenos Aires (DGEAySI) a fin de que efectuaran un informe técnico sobre el funcionamiento de la LASI.

Para el desarrollo de su tarea, el equipo designado efectuó los siguientes Procedimientos Informáticos:

1. Se realizó una entrevista protocolar con la Coordinadora de la línea 108 y el Asesor Dirección de Atención Inmediata.
2. Análisis de la información recibida.
3. Se realizaron entrevistas con el Gerente Operativo y con el Subgerente Operativo del Centro único de Coordinación y Control (CUCC), dependiente de la Subsecretaría de Emergencias del Ministerio de Justicia y Seguridad del GCABA .
4. Se entrevistó al responsable de infraestructura informática del Centro único de Coordinación y Control (CUCC).
5. Se revisó el Sistema de Registración de las llamadas 108 y la carga del sistema SUACI.
6. Se chequeó el Circuito Operativo de Trabajo y el uso de celulares, los criterios de asignación y administración.
7. Se revisó el proceso de registración y elaboración de las estadísticas de la demanda del año 2012 en el área administrativa del 108. También, en esa área, el análisis de la atención de Personas en Situación de Emergencia Social BAP – 108.
8. Se realizó una verificación de la carga realizada por los operadores de la línea 108 en las planillas diarias de carga manual.
9. Se recibió la documentación parcial de la Seguridad Física y Lógica solicitada al Subgerente Operativo del Centro único de Coordinación y Control (CUCC).
10. Se recibió documentación solicitada al responsable de infraestructura informática del Centro único de Coordinación y Control (CUCC).
11. Se recibió documentación solicitada a la Dirección General de Atención Inmediata.
12. Se relevó y confeccionó el flujo de información actual desarrollado en la línea de atención 108. Se recibieron los modelos de planillas utilizadas en ese proceso.
13. Se analizaron las planillas provistas por la Coordinación de la línea 108 ante cada llamado y su derivación.
14. Se analizó el Circuito Operativo de Trabajo de la línea de atención 108.

-
15. Análisis del Organigrama de la línea 108.
 16. Se realizaron listas de verificación relacionadas con las funciones de la Subgerencia Operativa del Centro único de Coordinación y Control (CUCC).
 17. Se realizaron listas de verificación relacionadas con la Seguridad Lógica de la LASI 108.
 18. Se realizaron listas de verificación relacionadas con la Seguridad Física de la LASI108, CUCC y sala de servidores.
 19. Se analizó el manual SUACI de la línea de atención 108.
 20. Se realizaron visitas a la sala de servidores y de la central telefónica del CUCC.
 21. Se confeccionó nota de solicitud de información de la organización, Sistemas de Información, operación del sistema, de back up, Seguridad Física, Lógica y aplicativos.
 22. Se verificó la existencia del libro de reportes diarios de incidentes.
 23. Se efectuaron procedimientos y acciones frente paradas del sistema.
 24. Se solicitaron en las entrevistas los Planes de Contingencia y Recuperación de Desastres de la red y de la Central Telefónica.

2.2. Procedimiento para la determinación de la muestra:

Se analizó el universo de las contrataciones personales para las acciones efectuadas para la línea 108 del año 2012, según la información suministrada por la Dirección General de Atención Inmediata y los datos extraídos del SIGAF, el monto alcanzó a \$608.150,00.

La muestra detallada a continuación se seleccionó aleatoriamente, a fin de que la misma sea representativa del universo de contratos personales, alcanzando el 20,19% (\$122.800,00).

A continuación se expone el universo de contrataciones de servicios para las acciones efectuadas para la línea 108 durante el 2012, según lo informó la Dirección mediante nota.

Grupo Mónaco			New Com	
Mes	Monto		Mes	Monto
Enero	\$ 8.495,60		Febrero	\$ 3.073,00
Febrero	\$ 8.495,60		Marzo	\$ 3.073,00
Marzo	\$ 8.495,60		Abril	\$ 3.073,00
Abril	\$ 15.865,25		Diciembre	\$ 2.182,84
Mayo	\$ 11.772,25		Total	\$ 11.401,84
Junio	\$ 10.620,25			
Julio	\$ 10.620,25			
Agosto	\$ 10.620,25			
Septiembre	\$ 10.620,25			
Octubre	\$ 10.620,25			
Noviembre	\$ 10.620,25			
Diciembre	\$ 10.620,25			
Total	\$ 127.466,05			

La muestra detallada a continuación se seleccionó aleatoriamente, a fin de que la misma sea representativa del universo de contrataciones de servicios, alcanzando el 21,47% (\$29.820,34).

Universo	\$ 138.867,98
Muestra	\$ 29.820,34
% Muestra	21,47%

A continuación se detalla la muestra de expedientes seleccionados:

Mes	Monto	Expediente Nro.
Abril	\$ 15.865,25	Expte 925838/12
Mayo	\$ 11.772,25	Expte 1279852/12
Diciembre	\$ 2.182,84	Expte 446801/13
Total	\$ 29.820,34	

3. LIMITACIONES AL ALCANCE

El objeto de esta auditoría abarca la línea de asistencia social 108, mediante la cual se brinda asistencia social inmediata a personas que se encuentran en situación de calle.

Ahora bien, la Línea 108 es una línea de acción dentro de la actividad 4 - Atención en Situaciones de Emergencia BAP, motivo por el cual no fue posible realizar el análisis de la ejecución presupuestaria correspondiente.

Sin perjuicio de lo expuesto, las tareas de campo, en lo que hace estrictamente al análisis de los aspectos Contables, fueron limitadas atento que la Dirección

General de Contaduría no puso a disposición las carpetas de pago que se detallan a continuación:

- Carpetas de Pago correspondientes al Inciso 3.4.1 – Contrataciones Personales.

Inciso 3.4.1 - Contrataciones Personales									
	PRD N°	CUIT	Monto			PRD N°	CUIT	Monto	
1	36.868	27-21340527-1	\$ 2.500,00		29	292.898	27-31930813-5	\$ 2.550,00	
2	38.863	27-23602504-2	\$ 3.500,00		30	293.080	24-31343076-2	\$ 450,00	
3	39.273	27-92268167-3	\$ 2.500,00		31	294.188	27-31930813-5	\$ 450,00	
4	49.441	27-23602504-2	\$ 3.500,00		32	294.304	27-92268167-3	\$ 450,00	
5	51.802	27-21340527-1	\$ 2.500,00		33	300.324	27-21340527-1	\$ 2.550,00	
6	61.907	27-92268167-3	\$ 2.500,00		34	302.391	27-21340527-1	\$ 450,00	
7	100.147	27-92268167-3	\$ 2.500,00		35	302.474	20-36929558-7	\$ 450,00	
8	121.733	27-31930813-5	\$ 7.500,00		36	302.482	27-11632639-1	\$ 450,00	
9	122.242	27-23602504-2	\$ 3.500,00		37	327.922	27-21340527-1	\$ 2.550,00	
10	131.721	27-21340527-1	\$ 2.500,00		38	327.952	27-31930813-5	\$ 2.550,00	
11	143.899	27-23602504-2	\$ 3.500,00		39	361.994	27-21340527-1	\$ 450,00	
12	144.428	27-92268167-3	\$ 2.500,00		40	362.570	20-36929558-7	\$ 450,00	
13	144.432	27-31930813-5	\$ 2.500,00		41	362.596	24-31343076-2	\$ 450,00	
14	156.957	27-21340527-1	\$ 2.500,00		42	363.448	27-11632639-1	\$ 450,00	
15	195.229	27-21340527-1	\$ 2.500,00		43	364.668	27-31930813-5	\$ 450,00	
16	195.369	27-92268167-3	\$ 2.500,00		44	409.528	27-31930813-5	\$ 3.500,00	
17	195.708	27-31930813-5	\$ 4.500,00		45	411.443	27-21340527-1	\$ 3.000,00	
18	195.890	27-23602504-2	\$ 3.500,00		46	462.394	27-31930813-5	\$ 3.500,00	
19	202.947	27-31930813-5	\$ 500,00		47	464.557	27-92268167-3	\$ 3.000,00	
20	229.582	27-23602504-2	\$ 3.500,00		48	478.516	27-92268167-3	\$ 3.000,00	
21	229.864	27-92268167-3	\$ 2.500,00		49	515.006	27-21340527-1	\$ 3.000,00	
22	244.016	27-11632639-1	\$ 1.400,00		50	515.914	27-31930813-5	\$ 3.500,00	
23	249.119	27-23602504-2	\$ 450,00		51	516.489	27-92268167-3	\$ 3.000,00	
24	250.249	24-31343076-2	\$ 450,00		52	519.727	27-21340527-1	\$ 3.000,00	
25	250.269	27-21340527-1	\$ 2.350,00		53	550.084	27-92268167-3	\$ 3.000,00	
26	250.982	20-36929558-7	\$ 450,00		54	554.151	27-31930813-5	\$ 3.500,00	
27	253.795	27-21340527-1	\$ 600,00		55	562.192	27-21340527-1	\$ 3.000,00	
28	257.019	27-31930813-5	\$ 450,00						
Total Contrataciones Personales \$122.800,00									

4. ACLARACIONES PREVIAS

4.1. Descripción

El Programa "Línea de Atención Social Inmediata" fue creado por Decreto N° 1945 del 29 de diciembre del año 2005, publicado en Boletín Oficial N° 2357 del 12 de enero del año 2006.

Al momento del dictado de la norma, las prestaciones dependientes de las entonces Direcciones Generales de Sistema de Atención Inmediata, de Juventud, Tercera Edad y de la Mujer todas pertenecientes a la ex Secretaría de Desarrollo Social, eran soportadas tecnológicamente por servicios

telefónicos de cobro revertido (0-800) instalados en distintas ubicaciones geográficas donde funcionaban dichas dependencias.

Con el fin de dar respuesta urgente a aquellas personas que atraviesan situaciones de vulnerabilidad y/o riesgo en la calle, durante las 24 horas, los 365 días del año, se consideró imprescindible la unificación de los canales de comunicación ampliando los servicios de atención telefónica.

A tal fin, la Comisión Nacional de Comunicaciones, dependiente de la Secretaría de Comunicaciones de la Nación, otorgó al GCBA un número abreviado de tres dígitos (108).

La Unidad responsable de la Línea Social Inmediata 108 (LASI) es la Dirección General de Atención Inmediata. Dicha unidad aborda la asistencia y atención social inmediata ante la emergencia social atendiendo a personas solas y/o grupos familiares que se encuentren en situación de riesgo y/ vulnerabilidad social.

A través de la LASI 108 se generan las demandas de intervención del BAP (Programa Buenos Aires Presente) en lo atinente a la atención social primaria y el acompañamiento a la población en situación de calle así como la atención ante emergencias sociales.

Ello así atento que el BAP brinda una atención integral en terreno, los 365 días del año y las 24 horas, a través de un abordaje profesional personalizado e interdisciplinario que contempla la detección, contención, evaluación, orientación, acompañamiento y derivación de aquellas personas y/o grupos familiares que se encuentren en situación de calle, de emergencia habitacional y de vulnerabilidad social en el ámbito de la CABA. Para cumplir estos objetivos el BAP cuenta con unidades móviles y equipos profesionales en calle cuyas intervenciones están destinadas a brindar respuesta mediante la asistencia y contención de profesionales operadores sociales.

La Línea de Atención Social Inmediata (LASI) 108 es gratuita, funciona las 24 horas, los 365 días del año. En esta se informa, orienta, deriva y contiene, a todo ciudadano que solicite asistencia para sí o para terceros en el ámbito de la CABA. Su atención está dirigida a toda emergencia social que implique a personas adultas, grupos familiares y niños/as o adolescentes en situación de vulnerabilidad social determinada por: situación de calle, emergencia habitacional, situación de emergencia colectiva y/o desastre.

Brinda atención profesional a la demanda telefónica a partir de un criterio de accesibilidad a los recursos existentes, desde esta línea se articula con todos los recursos sociales, los programas preexistentes del Ministerio de Desarrollo Social del GCBA y otras áreas gubernamentales.

4. 2. ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL

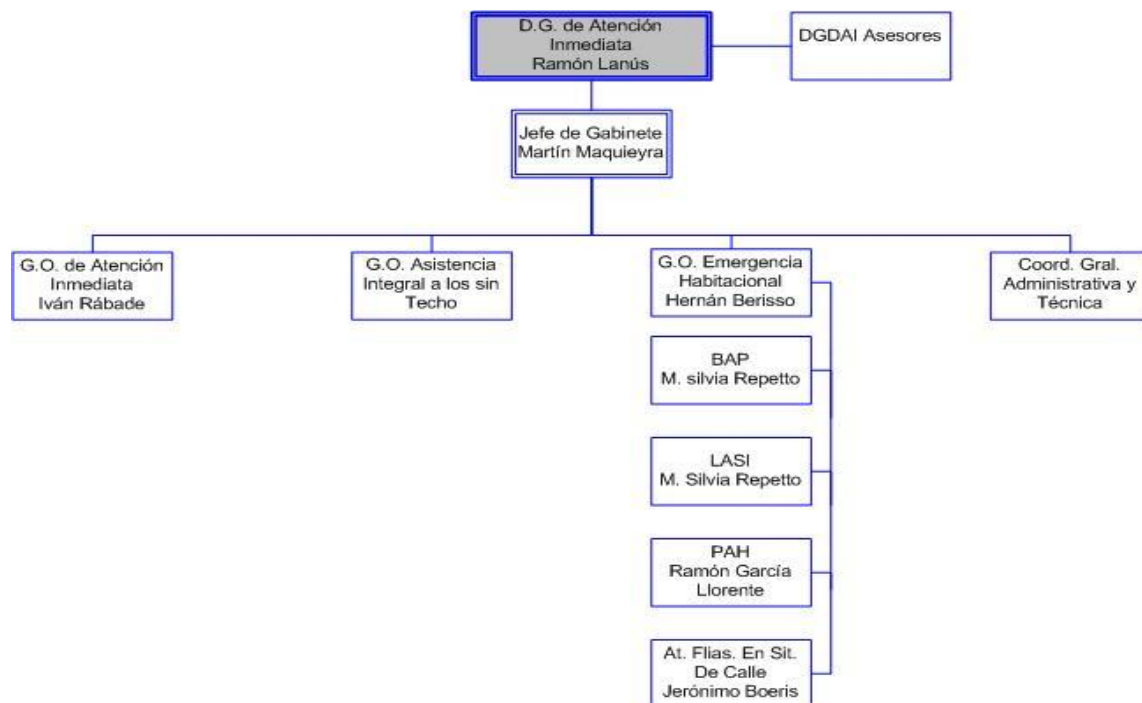
La LASI 108 depende estructuralmente de la “Gerencia Operativa Emergencia Habitacional” de la Dirección General de Atención Inmediata, dependiente de la Subsecretaria de Fortalecimiento Familiar y Comunitario del Ministerio de Desarrollo Social de la CABA.

El Director General de la Dirección General de Atención Inmediata fue designado mediante Decreto N° 687/11 (B.O N° 3823- 2/1/2012) y el Gerente Operativo de la Gerencia Operativa Emergencia Habitacional fue designado por Resolución N° 115/ MMGC/12 del 4 de Abril de 2012.

La LASI 108 se encuentra a cargo de una Coordinadora General, la cual es una agente de planta permanente del GCBA, designada en el cargo mediante Resolución N° 216-SSFFYC-2011 de fecha 17 de mayo de 2011.

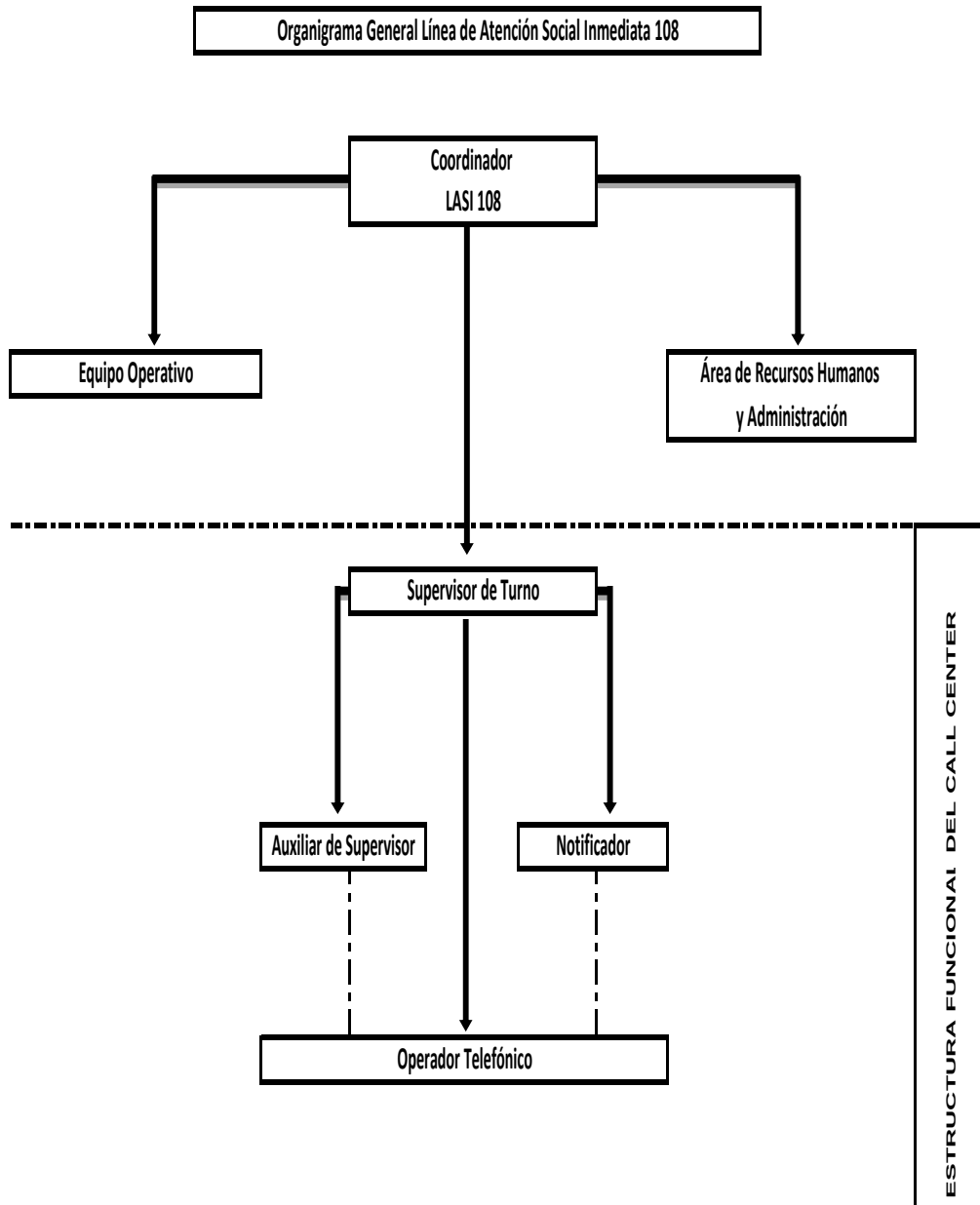
Hasta el mes de julio del año 2012, la LASI 108 funcionó físicamente en el Pabellón Olivera del Hospital Guillermo Rawson sito en la Av. Amancio Alcorta 1402. A partir del mes de Agosto del mismo año, se produce el traspaso de la Línea de Atención Social Inmediata (LASI) 108 a la nueva sede en el Centro Único de Coordinación y Control (CUCC) sito en la Av. Jorge Newbery 4218 - CABA, donde funciona actualmente.

Organigrama de la Dirección General de Atención Inmediata:



4.3 Recursos humanos:

Conforme surge de lo informado por el auditado y el relevamiento efectuado en la LASI 108, el Organigrama informal de la misma es el siguiente:



4.3.1 Funciones del Área de Recursos Humanos:

La jefatura de Administración y Recursos Humanos de la LASI 108 fue cubierta mediante Disposición N° DI-2011-147-DGAI².

Las tareas que efectúa el responsable del Area son las siguientes:

- Organizar y planificar la tarea relacionada con el área de administración y personal.
- Asignar actividades al personal a su cargo para garantizar el trabajo administrativo.
- Evaluar el desempeño del personal a su cargo.
- Realizar la capacitación inherente a su función y promover la del personal a su cargo.
- Conformar y mantener actualizados los legajos del personal.
- Tramitar y administrar el registro de control de asistencia y licencias del personal.
- Gestionar los insumos necesarios para el funcionamiento del servicio
- Organizar y actualizar el registro de actuaciones que ingresan y egresan del sector.
- Centralizar las estadísticas del programa a fin de dar respuesta a los requerimientos de la superioridad
- Llevar el registro patrimonial.

4.3.2 Funciones del Equipo Técnico³:

Conforme informa el auditado, este equipo fue conformado con el fin de ser el canal de información entre los Supervisores y la Coordinación, siendo sus funciones las siguientes:

- Implementar las líneas de trabajo emanadas de la Coordinación
- Controlar el estado de los recursos tecnológicos.
- Requerir y administrar insumos necesarios para el sector del Call Center.
- Elaborar estadísticas específicas.
- Coordinar con el área de Sistemas del Ministerio de Desarrollo Social.
- Realizar evaluaciones periódicas del aplicativo en funcionamiento.
- Planificar con los Supervisores tareas afines al programa.

² Nota AGCBA N°2849/13

³ También referenciado como Equipo Operativo o Equipo de Coordinación. De la documentación recepcionada del auditado se advierte que indistintamente se referencia al Equipo con uno u otro nombre

En este marco según la información suministrada por la Dirección General de Atención Inmediata⁴ la LASI cuenta con una dotación de personal que asciende a 88 (ochenta y ocho) agentes distribuidos funcionalmente de la siguiente manera:

- 1 (uno) revista en la Coordinación General de la Línea;
- 4 (cuatro) conforman el Equipo de Coordinación;
- 1 (uno) se desempeña como Supervisor General;
- 8 (ocho) cumplen funciones de supervisión;
- 9 (nueve) se desempeñan como Auxiliares de Supervisión;
- 8 (ocho) realizan tareas de Nexa entre el programa SUAC⁵ y la Línea BAP/108;
- 3 (tres) son ayudantes de nexa;
- 51 (cincuenta y uno) se desempeñan como Operadores telefónicos;
- 1 (uno) revista en la Jefatura Administrativa;
- 1 (uno) realiza tareas administrativas.

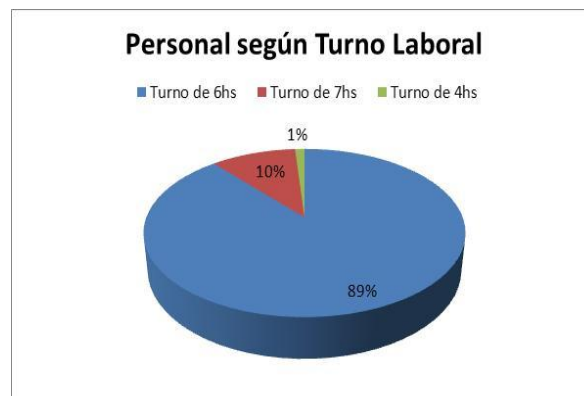
Personal Afectado a la Línea 108 según Función		
Función	Cantidad	Porcentaje
Coordinación General	1	1%
Equipo de Coordinación	4	5%
Supervisión General	1	1%
Supervisión	8	9%
Auxiliar de Supervisión	9	10%
Nexo SUACI/108-BAP	8	9%
Ayuda Nexa	3	3%
Operación Telefónica	51	58%
Jefatura Administrativa	1	1%
Administración	2	2%
Total	88	100%

El personal que revista en la línea 108 cumple funciones en turnos de 6 o 7hs de duración los cuales comienzan y finalizan en diversos horarios. A saber:

⁴ Nota AGCBA N° 1820/2013

⁵ Sistema Único de Atención Ciudadana

Personal Afectado a la Línea 108 por Turno		
Turno en que se desempeña	Cantidad	Porcentaje
Lunes a Viernes 00 a 06hs	7	8%
Lunes a Viernes 06 a 12hs	8	9%
Lunes a Viernes 09 a 15hs	4	5%
Lunes a Viernes 09 a 16hs	3	3%
Lunes a Viernes 10 a 17hs	1	1%
Lunes a Viernes 12 a 18hs	10	11%
Lunes a Viernes 12 a 19hs	1	1%
Lunes a Viernes 15 a 21hs	1	1%
Lunes a Viernes 18 a 24hs	9	10%
Lunes a Viernes 23 a 06hs	1	1%
Mier/Juev/Vier 23 a 06hs	1	1%
Sab/Dom/Feriado 00 a 06hs	7	8%
Sab/Dom/Feriado 06 a 12hs	9	10%
Sab/Dom/Feriado 09 a 15hs	1	1%
Sab/Dom/Feriado 10 a 17hs	1	1%
Sab/Dom/Feriado 12 a 18hs	10	11%
Sab/Dom/Feriado 15 a 21	1	1%
Sab/Dom/Feriado 18 a 24hs	12	14%
Sab/Dom/Feriado 15 a 19	1	1%
Total	88	100%



De la información suministrada se desprende que de los 88 agentes que prestan servicios en la LASI, 44 (50%) revistan en Planta Permanente y los otros 44 (50%) mantienen contratos de locación de servicios.

De la información analizada surge que no existen diferencias en los turnos y horarios en que se desempeña el personal de planta y aquellos que cumple el personal contratado.

Personal Afectado a la Línea 108 según Situación de Revista		
Situación de Revista	Cantidad	Porcentaje
Planta Permanente	44	50%
Locación de Servicios	44	50%
Total	88	100%

4.3. 4 Funciones de los Recursos Humanos:

La LASI 108 cuenta con dos líneas o planos de atención:

1. La primera línea de atención es la instancia de escucha, conformada por los **Operadores Telefónicos**, quienes tienen por tarea indagar profundamente y evaluar la demanda en cada llamado sea articulando, orientando, derivando, conteniendo y/o resolviendo telefónicamente la demanda planteada por la persona que llama.
2. La segunda línea de atención, está conformada por los **Supervisores Profesionales**, en su mayoría licenciados en psicología, capacitados para la atención de la demanda compleja o problemática.

Su función incluye:

- la supervisión de la tarea y evaluación del desempeño de los operadores telefónicos (en términos operativos, administrativos y vinculares),
- evaluar la demanda tomada por la primer línea de atención,
- asistir al operador telefónico en los casos que estime pertinente o a solicitud de ellos,
- registrar las novedades en el cuaderno de supervisión,
- trabajar en equipo con el resto de los turnos,
- comunicar a la Coordinación de la LASI las irregularidades detectadas en el centro de llamadas para el análisis de las causas que las produzcan y su resolución, y
- efectuar la devolución de lo actuado por el BAP.

Entre las dos líneas de atención mencionadas, se encuentran los **Auxiliares de Supervisión**, compuesta por ex operadores telefónicos con experiencia y perfil adecuado para asistir a la supervisión y desarrollar todas las tareas administrativas necesarias para el funcionamiento de la LASI siendo sus funciones:

- cargar en PC de supervisión las planillas con las demandas tomadas por el operador telefónico,
- asignarle el número de registro para casos de personas en situación de calle,
- mantener al día la cartelera de información sobre el centro de llamadas,
- registrar el total de las llamadas al finalizar el turno, según el tipo de demanda en una carpeta de supervisión y la estadística en PC de la supervisión.

Por su parte existen los denominados **“Nexos o Notificadotes SUACI”** quienes se encuentran encargados de notificar los casos que los operadores telefónicos ingresaron en SUACI. Coordinan con la Supervisión Móvil y BAP Tercera Edad la canalización de la demanda.

A diferencia de otros call center, la duración de las llamadas originadas en demanda social puede ser más prolongada. Así se estima como posible duración de las llamadas entre cinco y veinte minutos, aunque pueden durar más tiempo, dependiendo la índole de la llamada. Ej: las llamadas por búsquedas de persona, al ser necesario recabar los datos concernientes al caso puede durar aproximadamente 40 minutos.

4.3.5 Capacitación: (Observación N° 1)

Año 2012:

De la información suministrada por el auditado se desprende que durante el año 2012 se desarrollaron los siguientes cursos de capacitación:

Capacitaciones 2012			
Curso	Cantidad de Participantes	% sobre total de personal	Sede
Introducción al Sade y Escritorio Único	2	2%	ISC
Abordaje Sistémico del Conflicto Laboral	1	1%	ISC
Talleres de Convivencia	59	67%	CUCC
El Trabajo Interdisciplinario - Presentación de los Organismos que integran el CUCC	5	6%	CUCC
Taller de Cooperación Creativa	2	2%	ISC
Power Point Nivel I	1	1%	ISC
Word Nivel II	2	2%	ISC
Registro de Asistencia de Personal	2	2%	s/d
Locación de Obras y Servicios	1	1%	s/d
Adicciones y Mujer	4	5%	Pabellón Olivera
Jornada sobre Maltrato Infante Juvenil	10	11%	ISC
Total: 11			

Del cuadro expuesto se desprenden las siguientes consideraciones:

- La temática de los cursos no se vincula directamente con el trabajo realizado en la Línea por lo cual no contribuyen al mejor funcionamiento de la misma, sin desconocer que siempre resulta positiva la capacitación en términos de motivación del personal.
- La cantidad de participantes es, líneas generales, extremadamente escasa.
- El 82% de los cursos fueron dictados fuera de la sede del CUCC, lo cual puede tener injerencia en lo que hace a la concurrencia del personal.

Año 2013:

Por su parte el organismo auditado detalló los cursos realizados durante el año 2013 (hasta el mes de octubre) a fin de demostrar que se han mejorado las condiciones de capacitación respecto al año 2012. A saber:

Capacitaciones 2013			
Curso	Cantidad de Participantes	% sobre total del personal	Sede
Herramientas para la contención	3	3%	ISC - H. Yrigoyen
Intervenciones en Emergencias por Incidente	s/d	s/d	CUCC
Programa de Terminalidad Primaria y Secundaria	1	1%	s/d
Herramientas para la intervención desde el paradigma de la protección integral de derechos de niños, niñas y adolescentes	20	23%	CUCC
Herramientas para la intervención desde el paradigma de la protección integral de derechos de niños, niñas y adolescentes	13	15%	CUCC
Herramientas para la intervención desde el paradigma de la protección integral de derechos de niños, niñas y adolescentes	9	10%	CUCC
Violencia en situación de crisis desde un marco de protección de Derechos ciudadanos	16	18%	CUCC
Violencia en situación de crisis desde un marco de protección de Derechos ciudadanos	12	14%	CUCC
Violencia en situación de crisis desde un marco de protección de Derechos ciudadanos	11	13%	CUCC
Violencia en situación de crisis desde un marco de protección de Derechos ciudadanos	14	16%	CUCC
Violencia en situación de crisis desde un marco de protección de Derechos ciudadanos	12	14%	CUCC
Violencia en situación de crisis desde un marco de protección de Derechos ciudadanos	11	12%	CUCC
Violencia en situación de crisis desde un marco de protección de Derechos ciudadanos	12	14%	CUCC
Violencia en situación de crisis desde un marco de protección de Derechos ciudadanos	s/d	s/d	CUCC
Total: 14			

Del cuadro expuesto surge que:

- El 86% de los cursos fueron realizados en la sede del CUCC
- Las temáticas abordadas contribuyen directamente al perfeccionamiento del desempeño de la Línea 108
- Mayor concurrencia del personal a los cursos.

En ambos períodos la capacitación desarrollada no fue producto de Planificación Anual aprobada, sino que se organizó informalmente a instancia de la Coordinación General de la Línea auditada.

Al respecto, mediante Nota AGCBA N° 2694/13, el auditado informa que a partir del año 2013 las capacitaciones son decididas por la Coordinación del Programa y la Gerencia Operativa de Emergencia Habitacional en consulta con los supervisores del Programa.

4.4. Desarrollo de la tarea de la LASI 108:

En el Call Center del CUCC (Centro Único de Coordinación y Control de la CABA) funcionan múltiples servicios: Emergencias, Defensa Civil y Policía Metropolitana.

Allí la línea 108 dependiente de la Dirección General de Atención Inmediata de la Subsecretaría de Fortalecimiento Familiar y Comunitario del Ministerio de Desarrollo Social tiene asignados, desde el mes de julio del año 2012, doce (12) puestos de trabajo (box) para la atención de las llamadas de los ciudadanos.

La empresa INDRA, contratada por el Ministerio de Justicia y Seguridad de la CABA tiene a su cargo la administración y operación del CUCC, como también el mantenimiento operativo de la Central Telefónica y la Red Informática.

Asimismo la mencionada empresa es la responsable de la administración de las claves tanto de la red como de la telefonía, las copias de respaldo (back up), la seguridad física, lógica y los planes de continuidad.

Para el desarrollo diario de la tarea, cada operador registra su ingreso a la Central Telefónica mediante una clave que lo habilita para el puesto telefónico la cual queda registrada en la Central.

Por su parte, los puestos informáticos se habilitan con la utilización de 3 claves genéricas para todos los usuarios. Además cada operador utiliza una clave propia para ingresar al SUACI (Sistema Único de Atención Ciudadana).

La central telefónica cuenta con un sistema que registra:

- cantidad de llamadas
- puestos habilitados

- tiempos de espera
- llamadas perdidas
- llamadas no atendidas, etc.

En síntesis, el personal de la línea 108 se relaciona con distintos sistemas, a saber:

- con el sistema y la red propia del CUCC para lo cual utilizan claves genéricas;
- con la central telefónica para poder atender las llamadas para lo cual cada operador cuenta con una clave numérica de 4 posiciones
- con el SUACI (utilizando la red del CUCC) para la carga de algunas de las prestaciones que surgen de las llamadas de los ciudadanos y por último,
- llevan registro en planillas de cálculos que elabora el área administrativa a partir de las planillas manuales diarias.

La administración de usuarios y los responsables de la seguridad del SUACI dependen de la Dirección General de Atención Vecinal (DGATV), dependiente de la Subsecretaría de Atención Ciudadana de la Secretaría de Atención Ciudadana del Gobierno de la Ciudad de Buenos Aires, en tanto que la administración de la seguridad y de los usuarios del CUCC, la seguridad física de la red interna, la conexión a Internet y las comunicaciones telefónicas dependen de la empresa INDRA responsabilidad que surge de la relación contractual que mantiene con el GCBA.

4.4.1 CIRCUITO OPERATIVO DE TRABAJO (Observación N° 2)

La LASI 108 utiliza para su tarea cotidiana un “Circuito Operativo” que carece de aprobación formal.

Para las autoridades del Programa⁶, la ausencia de acto administrativo que lo apruebe, obedece a que por la dinámica propia de la tarea, periódicamente resulta necesario modificar algún aspecto de dicho circuito y por lo tanto, someterlo a aprobación, implicaría que las modificaciones deban ser aprobadas en los mismos términos. Dicho fundamento no resulta suficiente para eludir la formalidad que requiere todo instrumento que regule el accionar administrativo, tanto en términos legales como de gestión⁷.

Sin perjuicio de lo expuesto, siendo que dicho Circuito constituye la herramienta normativa utilizada por la LINEA 108 en forma cotidiana, los procedimientos de auditoria se efectuaron considerando esta aplicación.

⁶ Entrevista con la Coordinadora del Programa

⁷ Documentación recibida mediante Nota AGCBA N° 2694/13

Así, los llamados se reciben a través de una Red Pública (108) e ingresan a una Central Telefónica (Red Privada). En primer término un preatendedor brinda información referida al funcionamiento de la Línea y luego, dichos llamados, son derivados a los distintos puestos de trabajo (boxes).

Los operadores telefónicos atienden, informan, contienen y derivan a otros programas ante demandas específicas.

Para el desarrollo de sus tareas los agentes cuentan con los siguientes instrumentos:

a) Planilla de llamados diarios:

- Cada operador cuenta con una “Planilla (en papel) de llamados diaria” en la cual registran los datos referidos a cada una de las llamadas atendidas.

Las Planillas de llamados diarios elaboradas por cada operador son resumidas en otra planilla que realiza el Auxiliar, consignando: cantidad total de llamadas, cantidad de operadores y tipo de llamadas

Dicho resumen es elevado al Supervisor, quien vuelca esos datos en un formulario de estadísticas diarias consignando el total de llamadas de su turno y lo eleva a la oficina de Administración de la LASI 108 donde se elaboran las estadísticas mensuales.

b) SUACI:

Paralelamente, los operadores registran en el Sistema Único de Atención Ciudadana (**SUACI**) las demandas de Personas en Situación de Calle y en Emergencia Social.

El SUACI es el sistema en donde se registran y procesan todos los pedidos, solicitudes, quejas y reclamos de los vecinos. La arquitectura de los sistemas de la Ciudad de Buenos Aires ubica al SUACI como interfase entre la ciudadanía y los aplicativos de gestión sectoriales. El sistema es de uso obligatorio para toda la Administración del GCBA.

En este concepto se incluyen las siguientes situaciones:

- Personas sin techo – Evaluación
- Personas sin techo – Constatación (esta demanda hace referencia a la solicitud de constatar la situación de calle, requisito para acceder al subsidio habitacional)

- Personas sin techo – Pedido de Elementos (esta demanda hace referencia a la solicitud de frazadas, viandas, kit de invierno, entre otros elementos)
- Emergencia – Desalojo
- Emergencia – Derrumbe
- Emergencia – Inundación
- Emergencia – Incendio

Es decir, la información que se registra en el SUACI, simultáneamente se registra en forma manual en planillas impresas, lo que implica redundancia de datos con posibilidad de que se generen inconsistencias y con la consiguiente ineficiencia administrativa que genera.

La información de los casos que no se registran en el soporte digital (SUACI) queda consignada en las planillas manuales, cuyas integraciones se realizan también manualmente, generando ineficiencia operativa. Asimismo en algunos estadios se utiliza una planilla de cálculo, que por ser un registro no estructurado está expuesto a posibles alteraciones lo que podría afectar la confiabilidad e integridad de la información.

Registros en el SUACI:

Ante cada llamado el operador hace una consulta en el SUACI para la búsqueda de antecedentes previos de la demanda en cuestión. De existir uno o más contactos y permanecer en estado “Abierto” (es decir, sin resolución alguna), se informa a la Supervisión y al Notificador reiterando el mismo número de ticket.

De no existir antecedentes o de encontrarlos en estado “Terminado” se genera un nuevo Ticket, brindando este dato a la persona que llama.

Básicamente en el SUACI se ingresan sólo los llamados que requieren la intervención del BAP (Programa Buenos Aires Presente).

El mencionado programa recibe por sistema el reclamo y le da el correspondiente curso, debiendo cargar posteriormente el resultado de su intervención. Si el vecino que efectuó la llamada en la LASI 108 solicitó que se le avise del tratamiento que tuvo su denuncia, la línea 108 se encarga de contactarlo una vez que el BAP cargó en el SUACI el tratamiento que le dio al reclamo.

Resultados de la intervención del BAP:

- Los resultados de las intervenciones del BAP Móvil se reciben en formulario SUACI una vez “Cumplido” o ante algún inconveniente operativo o técnico se recepciona por mail o por handy.
- Los resultados de las intervenciones del BAP Operativo se reciben en formulario SUACI una vez “Cumplido” o de presentarse algún inconveniente se recepciona por mail o por handy.
- Los resultados de las intervenciones del BAP Tercera Edad se recepcionan vía handy y son cargados en el SUACI por el Área de Supervisión LASI.

4.4.1. a) Registro de la demanda: (Observación N° 3 a) b) c) d) y e)

Como se dijo mas arriba, todo llamado referido a Personas en Situación de Calle (entendidas éstas como toda persona mayor de edad hasta 65 años y grupos familiares con niños) es registrado en el SUACI para la intervención del BAP.

En la Planilla General de Llamados Diarios confeccionada en “papel” queda registrada la siguiente demanda:

1. Niños, niñas y adolescentes en situación de calle: esta demanda se registra solamente en la Planilla general de llamados diarios. Estos llamados se transfieren al interno de la supervisión del Programa “Chicos de la Calle”.
2. Seguimiento Profesional: esta demanda se registra en la Planilla general de llamados diarios. A su vez el operador le informa a la Supervisión 108 quien consulta en el listado de profesionales y vía handy informa a Supervisión BAP o BAP Tercera Edad para comunicar al profesional correspondiente. El listado de personal afectado a la tarea de seguimiento profesional debe ser actualizado e informado a la LASI 108 periódicamente para que ésta brinde una mejor información.
3. Información General: Los ciudadanos llaman para solicitar información general sobre el Ministerio de Desarrollo Social y sus programas y otras instituciones u organismos que intervienen en el ámbito de la CABA.
4. Derivación a Parador: esta demanda se registra en la Planilla general de llamados diarios. No se notifican al Programa BAP ya que la persona que llama solicita la dirección de un parador para dirigirse por sus propios medios.

5. Llamados Equivocados: esta demanda se registra en la Planilla general de llamados diarios

En suma, en las Planillas Manuales de los operadores se registran el 100% de las llamadas. Hay tipificadas 14 posibles prestaciones, más las llamadas equivocadas y las derivaciones al supervisor (total 16).

De los 14 tipos, 6 se registran en el SUACI (todo se registra en la prestación “Atención Social”); “Personas sin techo”, “Derrumbe”, “Desalojo”, “Incendio” e “Inundación”. Si el SUACI no funciona, se cargan en una planilla complementaria para luego poder volcar la información al sistema. También se sigue esta modalidad de registro en el concepto “Situación de Calle”.

Para el caso de “Niñez”, la llamada se deriva por una línea punto a punto al área responsable del Programa de Atención Integral a Niños en situación de calle (en caso de no lograrse la comunicación se registra una planilla complementaria específica) e Información General.

En los casos de “Registro de Personas Buscadas”, las buscadas con discapacidad se las registra en una base de datos paralela de la propia línea 108 y si son niños se deriva a la línea 102; además, en ambos casos, se lo registra una planilla complementaria y se lo deriva por mail al área de Derechos Humanos del GCBA.

De lo expuesto se desprende que resulta complejo el sistema de registración de las llamadas utilizado por el Programa, lo cual dificulta su control interno e impide arribar a un número concreto de llamadas ingresadas a la Línea auditada.

En ese sentido, el equipo auditor advirtió que el Programa no solicita a la administración del Call Center el número total de las llamadas ingresadas a la LASI de modo de efectuar un control cruzado sobre la información volcada en sus planillas y la cantidad real de llamados efectivamente atendidos conforme registro de sistema.

En tal sentido, el Programa no tiene implementados procedimientos que le permitan validar la información volcada en las planillas manuales diarias confeccionadas por sus operadores.

Al respecto el equipo de auditoría solicitó a la Gerencia Operativa del CUCC la cantidad de llamadas ingresadas mensualmente a la Línea conforme los registros del Call Center para confirmar la información que surge de las estadísticas suministradas. A la fecha de cierre de las tareas de campo dicho pedido no fue entregado. El requerido argumentó que esos datos constan en la empresa INDRA a la cual se le trasladó el pedido sin que éste fuera satisfecho.

4.4.1.b) Debilidades referidas a aspectos formales de control, archivo y resguardo de la documentación:

De lo supra mencionado surge que las Planillas Manuales confeccionadas por los operadores resultan ser el insumo que permite la confección de las estadísticas de los llamados y permiten vislumbrar el resultado de la gestión de la LASI. De ahí que cobra relevancia su archivo y resguardo, lo cual tiene incidencia directa en el Control Interno del auditado.

Del relevamiento in situ desarrollado en la sede del Programa se pudo constatar lo siguiente:

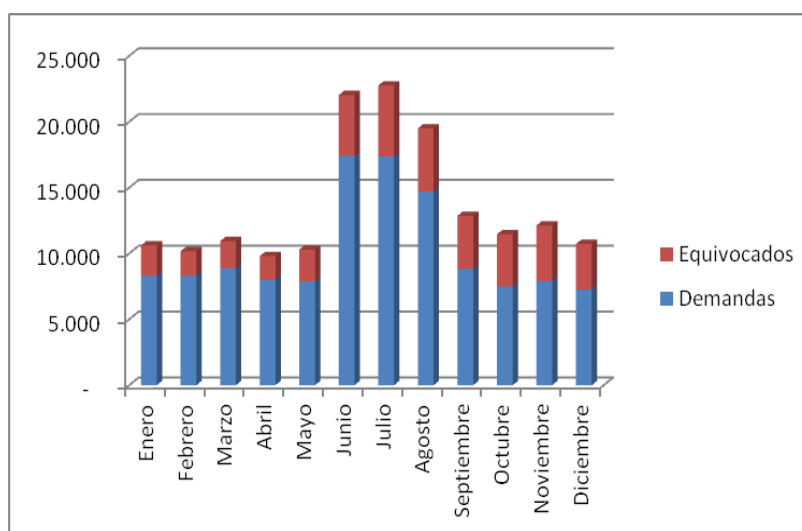
1. En los espacios físicos donde funciona la LAS hay escaso mobiliario para destinar al archivo de la documentación administrativa, de ahí que las Planillas Manuales Diarias son archivadas en cajas que se encuentran apiladas a la vista, sobre un mueble ubicado en la oficina de la Coordinación, sin un orden que agilice su búsqueda.
- La información archivada en las oficinas que ocupa la LASI es la generada a partir del mes de julio de 2012, es decir, desde que la línea funciona en el CUCC, dado que toda la documentación de los períodos anteriores se conservan en el predio del Rawson, lugar en el que funcionó la misma hasta mediados del 2012. Esto genera que ante la necesidad de consultar algún antecedente, haya que trasladarse hasta la sede del Hospital Rawson retardando la respuesta.
- En suma, la precariedad e informalidad del sistema de archivo y resguardo de la documentación implementado por el Programa afecta sensiblemente su Control Interno entendido éste⁸ como aquel proceso llevado a cabo por las personas de una organización, diseñado con el fin de proporcionar un grado de seguridad "razonable" para la consecución de sus objetivos, dentro de las siguientes categorías: Eficiencia y eficacia de la operatoria, fiabilidad de la información financiera y cumplimiento de las leyes y normas aplicables.

⁸ Informe COSO

4.5. ESTADISTICAS DE LLAMADOS MENSUALES – LASI 108 (Año 2012)

Según lo informado por la Dirección General de Atención Inmediata la cantidad de llamados recibidos en esta línea durante el año 2012 fue de 163.228, siendo el 25% (40.810) llamados equivocados y el 75% (122.418) las demandas atendidas.

La distribución de los mismos durante el año se muestra en el siguiente gráfico:



Del cuadro se desprende que la mayor demanda ocurre en la época invernal y que la distribución de los llamados equivocados respecto del total de llamados recibidos oscila entre el 18% y el 25% en los meses de enero a agosto y entre el 31% y 35% el resto del año.

El alto porcentaje de llamados equivocados amerita especial mención atento que las llamadas ingresadas a la Línea al 108 son atendidas por una grabación que explica que se está llamando a un área de Atención Social del GCBA.

De las 122.418 demandas atendidas el motivo de las mismas se muestra en el siguiente cuadro:

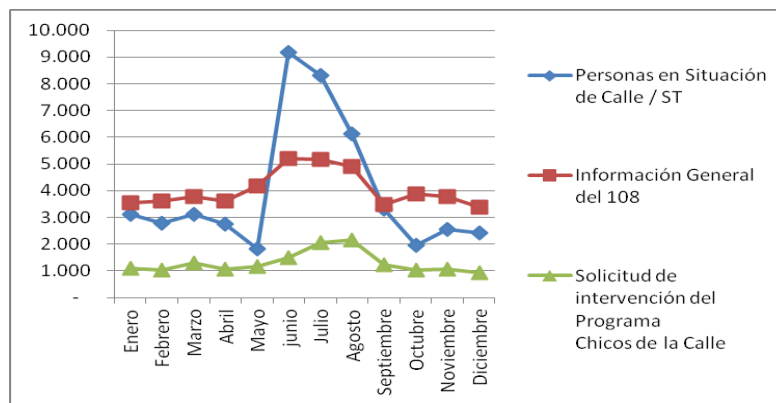
Demandas atendidas en la línea 108 distribuidas por tipo de demanda		
Tipo de Demanda	Cantidad llamadas	%
Personas en Situación de Calle / ST	47.387	38,71%
Personas o grupos de familias afectados por desalojos- incendios- derrumbes	142	0,12%
Información General del 108	48.509	39,63%

“2014, Año de las letras argentinas”

Solicitud de intervención del Programa Chicos de la Calle	15.565	12,71%
Programa Nuestras Familias	-	0,00%
Ticket Social	-	0,00%
Consultas sobre Personas Buscadas	83	0,07%
Ciudadanía Porteña	2.846	2,32%
Solicitud de elementos de emergencia	2.339	1,91%
Solicitud de ingreso parador nocturno	5.069	4,14%
Derivación a Supervisión	478	0,39%
Total	122.418	100,00%

El cuadro refleja que el 78% de las demandas se distribuyen entre “personas en situación de calle” e “información general”. También se observa que no se recibieron consultas sobre el “Programa Nuestras Familias” y “Ticket Social”.

Los tres tipos de demandas más solicitados se muestran en el siguiente gráfico su distribución mensual, del cual se desprende que la demanda aumenta en época invernal:



4.5.1 ESTADÍSTICAS DE LLAMADOS DURANTE EL “OPERATIVO FRIO” – Año 2012

El total de tickets por demanda sin techo ingresados en SUACI durante el año 2012 alcanzó un total de 10.736 con la siguiente distribución por mes:

Mes	Total	%
junio	2.708	25,22%
julio	5.125	47,74%
agosto	2.903	27,04%
Total general	10.736	100,00%

La distribución por Comuna se muestra en el siguiente cuadro:

Comuna	Total	%
1	3.836	35,73%
2	1.147	10,68%
3	1.132	10,54%
4	1.183	11,02%
5	315	2,93%
6	372	3,46%
7	521	4,85%
8	67	0,62%
9	225	2,10%
10	171	1,59%
11	194	1,81%
12	218	2,03%
13	414	3,86%
14	667	6,21%
15	274	2,55%
Total general	10.736	100,00%

Del cuadro anterior se desprende que la Comuna que mayor demanda tuvo fue la Comuna 1 comprendida por los barrios de Retiro, San Nicolás, Puerto Madero, San Telmo, Montserrat y Constitución con un 35,73% del total de los llamados y la de menor demanda fue la Comuna 8 con un 0,62%, la cual incluye los barrios de Villa Soldati, Villa Riachuelo y Villa Lugano.

Asimismo se observa que la distribución por Comuna no es equitativa.

La misma información distribuida por Comuna y mes se muestra en el siguiente cuadro:

Comuna	Mes			Total general
	junio	julio	agosto	
1	1404	1440	992	3836
2	443	473	231	1147
3	447	449	236	1132
4	414	478	291	1183
5		195	120	315
6		252	120	372
7		313	208	521
8		39	28	67
9		145	80	225
10		119	52	171

“2014, Año de las letras argentinas”

11		120	74	194
12		155	63	218
13		290	124	414
14		467	200	667
15		190	84	274
Total general	2.708	5.125	2.903	10.736

En el cuadro anterior se observa que en el mes de junio de 2012 sólo cuatro Comunas solicitaron atención.

La distribución de los tickets por barrio se muestra en el siguiente cuadro:

BARRIO	Total	%
AGRONOMIA	31	0,29%
ALMAGRO	221	2,06%
BALVANERA	661	6,16%
BARRACAS	414	3,86%
BELGRANO	303	2,82%
BOEDO	94	0,88%
CABALLITO	120	1,12%
CHACARITA	53	0,49%
COGHLAN	120	1,12%
COLEGIALES	69	0,64%
CONSTITUCION	771	7,18%
FLORES	363	3,38%
FLORESTA	59	0,55%
LA BOCA	232	2,16%
LINIERS	110	1,02%
MATADEROS	48	0,45%
MONSERRAT	708	6,59%
MONTE CASTRO	33	0,31%
NUEVA POMPEYA	141	1,31%
NUÑEZ	42	0,39%
PALERMO	667	6,21%
PARQUE AVELLANEDA	22	0,20%
PARQUE CHACABUCO	158	1,47%
PARQUE CHAS	28	0,26%
PARQUE PATRICIOS	391	3,64%
PATERNAL	28	0,26%
PUERTO MADERO	24	0,22%
RECOLETA	1399	13,03%
RETIRO	1037	9,66%
SAAVEDRA	40	0,37%
SAN CRISTOBAL	471	4,39%
SAN NICOLAS	988	9,20%
SAN TELMO	313	2,92%

“2014, Año de las letras argentinas”

V. CRESPO	44	0,41%
V. ORTUZAR	2	0,02%
V. LUGANO	25	0,23%
V. PUEYRREDON	16	0,15%
V. RIACHUELO	2	0,02%
V. SOLDATI	21	0,20%
V. URQUIZA	42	0,39%
VELEZ SARFIELD	42	0,39%
VERSALLES	6	0,06%
VILLA CRESPO	79	0,74%
VILLA DEVOTO	28	0,26%
VILLA DEL PARQUE	94	0,88%
VILLA DEVOTO	28	0,26%
VILLA GENERAL MITRE	40	0,37%
VILLA LUGANO	17	0,16%
VILLA LURO	27	0,25%
VILLA ORTUZAR	9	0,08%
VILLA REAL	4	0,04%
VILLA RIACHUELO	2	0,02%
VILLA SANTA RITA	4	0,04%
Total general	10736	100%

En el cuadro anterior se observa que el barrio con mayor cantidad de tickets asignados fue el de Recoleta con un 13,03%.

4.5.2. ESTADISTICAS DE LLAMADOS DIARIOS:

El total de llamados ingresados durante el año 2012 fue de 163.228 distribuidos por mes de la siguiente manera:

MES	TOTAL DE LLAMADOS INGRESADOS	%
ENERO	10.615	6,50%
FEBRERO	10.176	6,23%
MARZO	10.935	6,70%
ABRIL	9.795	6,00%
MAYO	10.282	6,30%
JUNIO (*)	22.027	13,49%
JULIO (*)	22.753	13,94%
AGOSTO (*)	19.498	11,95%
SEPTIEMBRE	12.854	7,87%
OCTUBRE	11.451	7,02%
NOVIEMBRE	12.123	7,43%
DICIEMBRE	10.719	6,57%
Total	163.228	100,00%

(*) SE CONSIDERAN LOS MESES DONDE INGRESAN MAYOR CANTIDAD DE DEMANDAS EN CONSECUENCIA DEL OPERATIVO FRIO.

En el cuadro anterior se observa que los meses con mayor cantidad de llamados recibidos son junio, julio y agosto, esto se debe al desarrollo del Operativo Frío. El resto del año la distribución de los llamados es similar entre los meses.

El promedio de llamadas por día fue durante el año 2012 es de 446 con la siguiente distribución por mes:

MES	PROMEDIO DE LLAMADOS POR DIA
ENERO	343
FEBRERO	351
MARZO	353
ABRIL	327
MAYO	332
JUNIO (*)	734
JULIO (*)	734
AGOSTO (*)	629
SEPTIEMBRE	429
OCTUBRE	370
NOVIEMBRE	405
DICIEMBRE	346
Promedio anual	446

(*) SE CONSIDERAN LOS MESES DONDE INGRESAN MAYOR CANTIDAD DE DEMANDAS EN CONSECUENCIA DEL OPERATIVO FRIO.

4.5.3. ESTADISTICAS DE LLAMADOS POR HORARIO EN OPERATIVO FRIO

El total de llamados recibidos en la línea 108 por el operativo frío durante el año 2012 alcanzó un total de 58.268 con la siguiente distribución por mes:

Mes	Cant. Llamados	%
Junio	18.040	30,96%
Julio	22.687	38,94%
Agosto	17.541	30,10%
Total general	58.268	100,00%

La distribución de los mismos por rango horario se detalla en el siguiente cuadro:

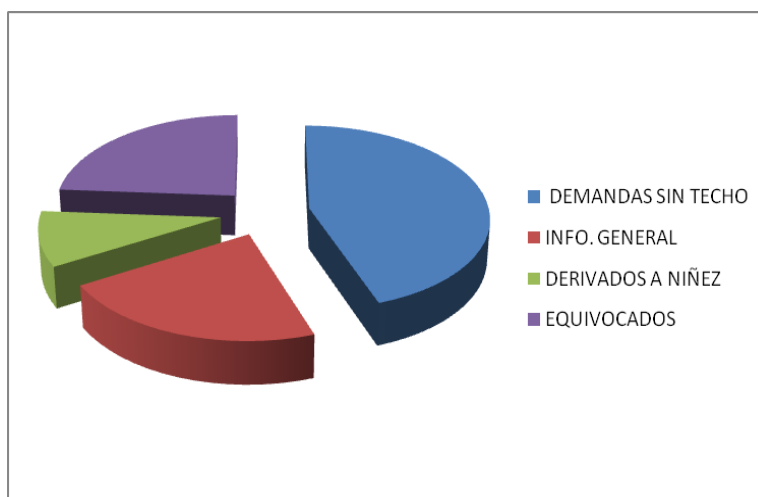
TURNOS	Cant. Llamados	%
00 A 06HS	10.296	18%
06 A 12HS	9.208	16%
12 A 18HS	14.812	25%
18 A 00HS	23.952	41%
Total general	58.268	100%

En el cuadro anterior se observa que la mayor cantidad de llamados (41% del total) se da en el rango de 18 a 00hs.

La distribución de los llamados por tipo de consulta se muestra en el siguiente cuadro:

Tipo de consulta	Cant. Llamados	%
Demandas sin techo	26025	45%
Info. General	12746	22%
Derivados a niñez	5572	10%
Equivocados	13925	24%
Total	58268	100%

En el cuadro anterior se observa que el 24% de los llamados son equivocados.



4.5.4. Diferencias en los registros de llamados: (Observación N° 4.5.4)

Analizada la información supra mencionada, se procedió a comparar las Estadísticas elaboradas por la Coordinación del Programa auditado sobre los meses comprendidos en el Operativo Frío – 2012 y la información que, sobre los mismos meses (junio, julio y agosto) surge de las Estadísticas Generales Mensuales elaboradas por la Dirección General de Atención Inmediata.

Las diferencias encontradas son las siguientes:

“2014, Año de las letras argentinas”

MES DE JUNIO DE 2012

	A. Datos que obran en documento “Estadísticas operativo frío Junio 2012 por horarios”	B. Datos que obran en documento “Análisis estadístico de la demanda Junio 2012”	Diferencia (A – B)
Demandas Sin Techo	8722	9186 ⁹	-464
Información General	4224	5211	-987
Equivocados	3744	4616	-872
Total de llamados ¹⁰	18040	22027	-3987

MES DE JULIO DE 2012

	A. Datos que obran en documento “Estadísticas operativo frío Julio 2012 por horarios”	B. Datos que obran en documento “Análisis estadístico de la demanda Julio 2012”	Diferencia (A – B)
Demandas Sin Techo	9743	8325	1418
Información General	5471	5166	305
Equivocados	5407	5382	25
Total de llamados	22687	22753	-66

MES DE AGOSTO DE 2012

	A. Datos que obran en documento “Estadísticas operativo frío Agosto 2012 por horarios”	B. Datos que obran en documento “Análisis estadístico de la demanda Agosto 2012”	Diferencia (A – B)
Demandas Sin Techo	7560	6138	1422
Información General	3051	4905	-1854
Equivocados	4774	4784	-10
Total de llamados	17541	19498	-1957

⁹ Aclaración metodológica 1: El número de “Demandas sin techo” en el caso de datos que obran en los documentos “Análisis estadístico de la demanda” (punto B), se obtiene de la suma de los ítems “Personas en situación de calle /ST y “Perdonas o grupos de familias afectados por desalojos, incendios, derrumbes”.

¹⁰ Aclaración metodológica 2: En el ítem “totales de llamados” el número que se expresa es superior a la suma de los tres rubros descriptos anteriormente en cada columna, ya que hay otros ítems que son considerados para llegar al “total de llamados”. Tales ítems no se incluyen en los presentes cuadros ya que reciben diferentes denominaciones según las dos fuentes que aquí se comparan. No obstante, ello no afecta el resultado final que aquí se observa, que es la no coincidencia de los registros que sí se titulan de igual modo, y la no coincidencia de los totales de llamados mensuales.

De los cuadros expuestos pone en evidencia que la información suministrada por el auditado sobre las estadísticas de llamados resulta inconsistente. La diferencia de los datos emergentes de distintas fuentes de información pone de manifiesto la precariedad de los sistemas de registración de llamadas utilizados por el Programa.

4.6. INFORME TÉCNICO:

El equipo de la Dirección General de Estructuras Administrativas y Sistemas de Información de la Auditoría General de la Ciudad de Buenos Aires que colaboró en el presente proyecto, realizó un relevamiento del sistema informático y de comunicación en el CUCC. Asimismo verificó la existencia de adecuadas medidas de seguridad física y lógica, todo ello de acuerdo a la encomienda producida por Memo N° DGDSO N° 240/2013.

La documentación analizada fue solicitada a la Gerencia Operativa del CUCC¹¹ quien a su vez se encargó de solicitársela a la empresa INDRA.

Como resultado de la labor realizada se arribaron a las siguientes consideraciones:

- No disponen de políticas formales de seguridad física y lógica.
- No existe un responsable formal de la seguridad por parte del GCBA.

Seguridad Lógica de la red y del Call Center

- No cuentan con procedimientos formales de determinación de perfiles y claves.
- No se efectúan depuraciones, ni manuales ni automáticas ni periódicas de usuarios y claves.
- No se efectúa el seguimiento formal y sistemático de intentos de acceso indebido, intrusión y otras prácticas habituales para la prevención de estos hechos. No hay una revisión sistemática de los reportes (logs¹²) de red.

Copias de respaldo

- El back up¹³ no incluye los programas principales ni sus fuentes. Tampoco hay guarda de las fuentes de las principales aplicaciones provistas por la empresa.

¹¹ Las acciones de dicha Gerencia surgen del Decreto N° 396/2012

¹² Logs: son programas que analizan los registros de los servidores proporcionando información sobre “quién”, “cuándo” y “cómo” los usan; las tareas que se realizan y almacenan información sobre las peticiones fallida; los servidores capturan la totalidad de los accesos al sitio, la información normalmente reside en los propios servidores y tiene un formato estandarizado.

¹³ Back Up: copia de seguridad o copia de respaldo (su nombre en inglés) en tecnologías de la información, es una copia de los datos originales que se realiza con el fin de disponer de un medio de recuperarlos en caso de su pérdida. Las copias de seguridad son útiles ante distintos eventos y usos: recuperar los sistemas informáticos y los

- No hay back up en sede externa.
- No hay guarda del back up en caja ignífuga.
- No se realizan pruebas formales periódicas de recupero de datos.

Inventarios de hardware y software

- Los inventarios son incompletos, no posibilitan relacionar el ítem con el bien físico ya que no consta su ubicación. Tampoco incluye el detalle de sus componentes principales ni el modelo para el caso de switches.
- No hay inventario de software general y por cada puesto de trabajo.

Planes de Continuidad (Plan de Contingencias¹⁴ y Plan de Recuperación de Desastres¹⁵).

- Los Planes de Continuidad no están aprobados formalmente.
- No se efectúan pruebas del Plan de Contingencia ni del Plan de Recuperación de Desastres. No se efectuaron informes evaluativos de su eficacia.
- No hay pruebas formales de los sistemas de emergencia frente a cortes de energía.

Registros de llamadas de la línea 108.

- No se cumple con la Ley N° 3.304 de 2009 y El Decreto N° 12/GCABA/11 que establece al SUACI como única plataforma de acceso y tratamiento obligatorio de consultas, quejas, denuncias, sugerencias y solicitudes, las cuales una vez ingresadas, deben ser derivadas a los organismos que resulten competentes.
- Los procedimientos de registración y las planillas utilizadas no cuentan con una aprobación formal.

datos de una catástrofe informática, natural o ataque; restaurar una pequeña cantidad de archivos que pueden haberse eliminado accidentalmente, corrompido, infectado por un virus informático u otras causas; guardar información histórica y además permitir el traslado de la información a ubicaciones distintas de la de los datos originales; etc.

14 Plan de Contingencias: es un instrumento de gestión para el buen gobierno de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones en el dominio del soporte y el desempeño. Dicho plan contiene las medidas técnicas, humanas y organizativas necesarias para garantizar la continuidad del **servicio** y las operaciones de una organización. Un plan de contingencias es un caso particular de plan de continuidad aplicado al **área** de informática o tecnologías. Otras **áreas** pueden tener planes de continuidad que persiguen el mismo objetivo desde otro punto de vista. No obstante, dada la importancia de las tecnologías en las organizaciones modernas, el plan de contingencias es el más relevante.

15 Plan de Recuperación ante Desastres: (del inglés Disaster Recovery Plan) es un proceso de recuperación que cubre los datos, el hardware y el software crítico, para que un **servicio** pueda comenzar de nuevo sus operaciones en caso de un desastre natural o causado por humanos. Esto también debería incluir proyectos para enfrentarse a la pérdida inesperada o repentina de personal clave, el propósito es la protección de datos y la recuperación de los servicios con su vuelta a la normalidad.

SUACI

- No hay Evaluación de Riesgos¹⁶ específico para el SUACI.
- No hay Clasificación formal de Criticidad de los recursos.
- No hay Plan de Contingencia específico del sistema SUACI
- No hay Plan de Recuperación de Desastres específico del sistema SUACI.
- No consta documentación de revisión anual de amenazas contra la seguridad física y lógica.
- No se realiza monitoreo, estadísticas de la red ni revisión sistemática de los reportes del Sistema (logs).
- No hay Política formal ni informal de Seguridad Lógica.
- No se encuentran procedimientos escritos formales sobre el manejo de claves de acceso de usuarios al SUACI.
- No hay procedimientos escritos formales para la determinación y manejo de perfiles de usuario y claves de administradores.
- Las claves no son secretas.
- No está limitada la cantidad de intentos de ingreso.
- No existe la obligación de renovar periódicamente las claves en forma automática.
- No hay depuración automática de usuarios.
- No existe la inhibición de repetición de claves en las renovaciones.

Este informe técnico tiene como objetivo poner en conocimiento del Programa auditado las debilidades detectadas a fin que las autoridades competentes canalicen las mismas en tanto la línea funciona bajo los riesgos operativos mencionados.

4.7. ANÁLISIS PRESUPUESTARIO: (Observación N° 5)

Del análisis realizado sobre los expedientes comprendidos en la muestra surge que el 100% (\$29.820,34) de las contrataciones efectuadas para el

¹⁶ Evaluación de Riesgos: es un proceso de análisis de riesgos informáticos que arroja como resultado un documento al cual se le conoce como matriz de riesgo. En este documento se muestran los elementos identificados, la manera en que se relacionan y los cálculos realizados. La matriz de riesgos es un Informe que detalla las amenazas significativas sobre cada activo, caracterizándolas por su frecuencia de ocurrencia y por la degradación que causaría su materialización sobre el activo.

La Dirección de la Organización sometida al análisis de riesgos debe determinar el nivel de criticidad, gravedad, impacto y riesgo aceptable, es decir, debe aceptar la responsabilidad de las insuficiencias teniendo máxima prioridad los programas que afronten situaciones críticas. Esta decisión no es técnica. Puede ser una decisión política, gerencial o puede venir determinada por ley o por compromisos contractuales con proveedores o usuarios. Cualquier nivel de impacto y/o riesgo que se afronta es aceptable si se lo conoce y si lo acepta formalmente la Dirección.

cumplimiento de los objetivos de la Línea 108, las cuales abarcan mantenimiento de la central telefónica, de las oficinas de administración de Buenos Aires Presente y arrendamiento de un generador eléctrico de servicio mensual y temporal para emergencias, fueron imputados a otros programas presupuestarios. (Ver ANEXO II)

5. OBSERVACIONES

Como resultado de la labor desarrollada se observa que:

1.- Capacitación: (Punto 4.3.5)

- a.- La capacitación brindada durante el período auditado fue escasa.
- b.- La temática de los cursos dictados no se vinculó directamente con el trabajo realizado en la Línea por lo cual no contribuyeron al mejor funcionamiento de la misma.
- c.- El 82% de los cursos fueron dictados fuera de la sede del CUCC, lo cual puede tener injerencia en la baja concurrencia del personal.
- d.- Si bien durante el 2013 está situación fue se fue revirtiendo, en ningún caso la Capacitación es consecuencia de un Plan Anual de Capacitación aprobado formalmente por las autoridades competentes.

2.- Circuito Operativo: (Punto 4.4.1)

El Circuito Operativo utilizado en la LASI 108 carece de aprobación formal la cual es requerida en todo instrumento que regule el accionar administrativo, tanto en términos legales como de gestión.

3.- Registro de Llamadas: (a, b, c, d,y e: Punto 4.4.1.a)

- a.- El complejo sistema de registración de las llamadas utilizado por el Programa dificulta su control interno e impide arribar a un número concreto de llamadas ingresadas a la Línea auditada.
- b.- El Programa no solicita a la administración del Call Center el número total de las llamadas ingresadas a la LASI de modo de efectuar un control cruzado sobre la información volcada en sus planillas y la cantidad real de llamados efectivamente atendidos conforme los registros del sistema informático utilizado en el CUCC.
- c.- El Programa no tiene implementados procedimientos que le permitan validar la información volcada en las planillas manuales diarias confeccionadas por sus operadores.

d.- La información se registra simultáneamente, en forma manual en planillas impresas y en el SUACI lo que implica redundancia de datos con posibilidad de que se generen inconsistencias y con la consiguiente ineficiencia administrativa que genera.

e.- De la información que no se registra en el soporte digital (SUACI) sino en planillas manuales, su integración se realiza también manualmente generando ineficiencia operativa. Asimismo en algunos estadios se utiliza una planilla de cálculo, que por ser un registro no estructurado está expuesto a posibles alteraciones lo que afecta la confiabilidad e integridad de la información.

f.- La información suministrada por el auditado sobre las estadísticas de llamados resulta inconsistente. La diferencia de los datos emergentes de distintas fuentes de información pone de manifiesto la precariedad de los sistemas de registración de llamadas utilizados por el Programa. (Punto 4.5.4.)

4.- Control Interno: (Punto 4.4.1.b)

La precariedad e informalidad del sistema de archivo y resguardo de la documentación implementado por el Programa afecta sensiblemente su Control Interno entendido éste¹⁷ como aquel proceso llevado a cabo por las personas de una organización, diseñado con el fin de proporcionar un grado de seguridad "razonable" para la consecución de sus objetivos, dentro de las siguientes categorías: Eficiencia y eficacia de la operatoria, fiabilidad de la información financiera y cumplimiento de las leyes y normas aplicables.

5.- Presupuesto: (Punto 4.7)

- a) No fueron puestas a disposición, por la Dirección General de Contaduría, la totalidad de las carpetas de pago seleccionadas en la muestra correspondiente a la partida 3.4.1.- Contrataciones Personales por un monto de \$ 122.800, que representan el 20,19% del universo de las contrataciones personales oportunamente informadas. (Ver detalle en el apartado IV – Limitaciones al alcance).
- b) Se verificó que, en el 100% de los expedientes relevados (\$29.820,34) correspondiente a la muestra de las contrataciones de servicios para las acciones efectuadas para la línea 108 durante el 2012, los gastos fueron imputados a otros programas presupuestarios.

¹⁷ Informe COSO

6. RECOMENDACIONES:

Capacitación:

- 1.- Confeccionar anualmente un Plan de Capacitación para el personal del Programa el cual contemple la función de los agentes y las metas y objetivos del Programa.

Circuito Operativo:

- 2.- Instar la aprobación formal de las normas que regulan el accionar administrativo del Programa.

Registro de Llamadas:

- 3.- Rediseñar el sistema de registración de llamados el cual permita afianzar el control interno del Programa y maximizar los resultados de la gestión del mismo.

Control Interno:

- 4.- Implementar un sistema de archivo y resguardo de la información que garantice el Control Interno de la Organización.

Presupuesto:

- 5.-Arbitrar los medios que le permitan a esta AGCBA desarrollar sus tareas de relevamiento de expedientes y acceso a la información.

7.- CONCLUSIÓN

Luego de la labor realizada en el Programa Línea de Asistencia Social Inmediata (LASI 108) podemos concluir que los hallazgos detectados versan, básicamente, sobre los aspectos formales de control de los llamados recibidos, archivo y resguardo de la documentación, y confiabilidad de los registros efectuados por el auditado lo cual pone de manifiesto un débil sistema de control interno.

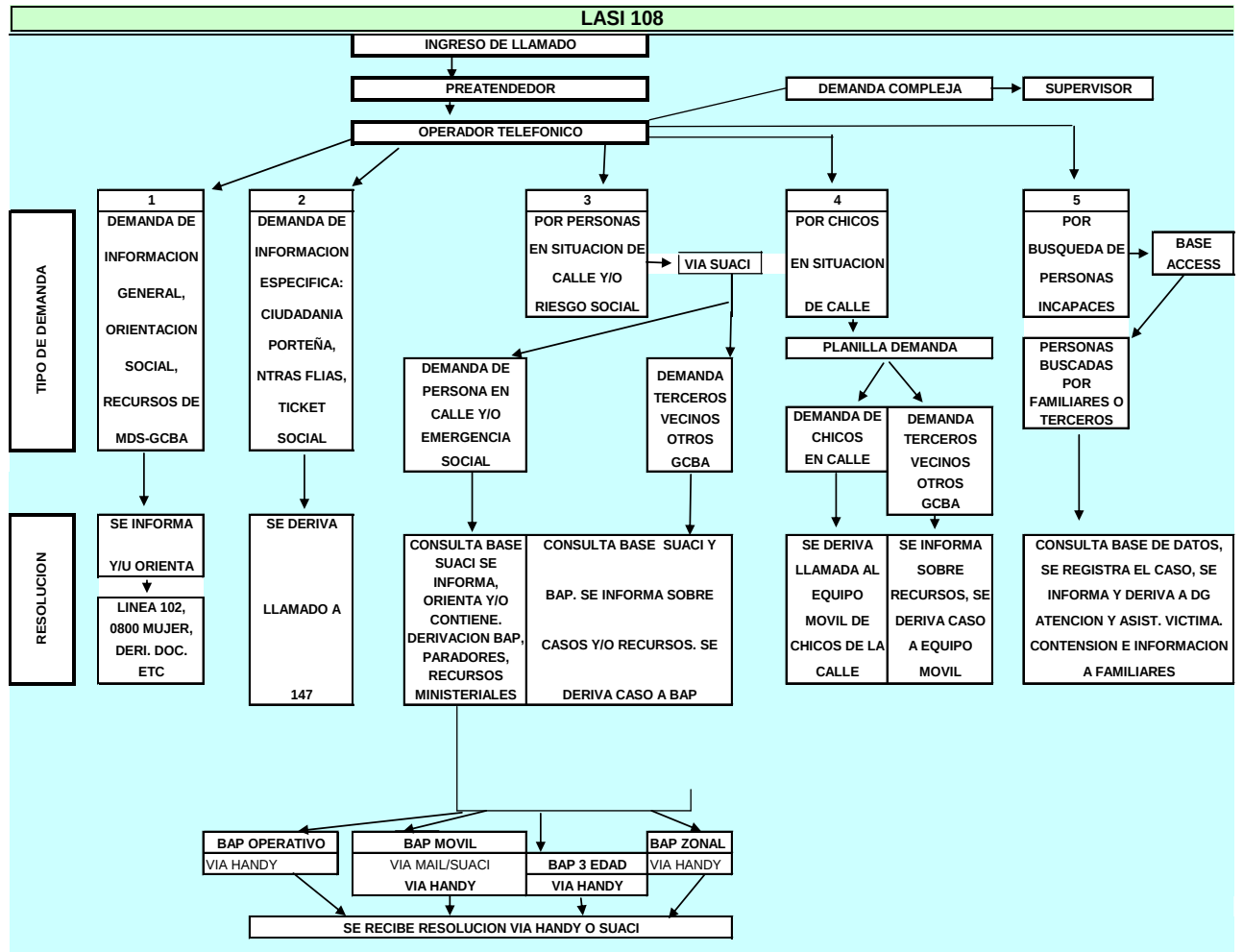
La simplificación y digitalización de los registros de llamados que, cotidianamente, se utilizan para su control, así como la implementación de un control cruzado sobre la cantidad de llamados recibidos entre los registros que obran en la Coordinación de la Línea con la información que conserva la

administración del Call Center, constituirán herramientas que permitirán optimizar la gestión del Programa.

Por ello, atento que el auditado en su descargo manifiesta haber tomado nota de los hallazgos comunicados y la voluntad de efectuar las correcciones pertinentes, sería recomendable desarrollar una auditoria de seguimiento a fin de constatar las mismas.

ANEXO I

Flujo de Llamadas



ANEXO II

Muestra Inciso 3.4.1 – Contrataciones Personales:

Se analizó el universo de las contrataciones personales para las acciones efectuadas para la línea 108 del año 2012, según la información suministrada por la Dirección General de Atención Inmediata y los datos extraídos del SIGAF, el cual alcanzó \$608.150,00.

La muestra detallada a continuación se seleccionó aleatoriamente, a fin de que la misma sea representativa del universo de contratos personales, alcanzando el 20,19% (\$122.800,00).

	PRD N°	CUIT	Monto			PRD N°	CUIT	Monto
1	36.868	27-21340527-1	\$ 2.500,00		29	292.898	27-31930813-5	\$ 2.550,00
2	38.863	27-23602504-2	\$ 3.500,00		30	293.080	24-31343076-2	\$ 450,00
3	39.273	27-92268167-3	\$ 2.500,00		31	294.188	27-31930813-5	\$ 450,00
4	49.441	27-23602504-2	\$ 3.500,00		32	294.304	27-92268167-3	\$ 450,00
5	51.802	27-21340527-1	\$ 2.500,00		33	300.324	27-21340527-1	\$ 2.550,00
6	61.907	27-92268167-3	\$ 2.500,00		34	302.391	27-21340527-1	\$ 450,00
7	100.147	27-92268167-3	\$ 2.500,00		35	302.474	20-36929558-7	\$ 450,00
8	121.733	27-31930813-5	\$ 7.500,00		36	302.482	27-11632639-1	\$ 450,00
9	122.242	27-23602504-2	\$ 3.500,00		37	327.922	27-21340527-1	\$ 2.550,00
10	131.721	27-21340527-1	\$ 2.500,00		38	327.952	27-31930813-5	\$ 2.550,00
11	143.899	27-23602504-2	\$ 3.500,00		39	361.994	27-21340527-1	\$ 450,00
12	144.428	27-92268167-3	\$ 2.500,00		40	362.570	20-36929558-7	\$ 450,00
13	144.432	27-31930813-5	\$ 2.500,00		41	362.596	24-31343076-2	\$ 450,00
14	156.957	27-21340527-1	\$ 2.500,00		42	363.448	27-11632639-1	\$ 450,00
15	195.229	27-21340527-1	\$ 2.500,00		43	364.668	27-31930813-5	\$ 450,00
16	195.369	27-92268167-3	\$ 2.500,00		44	409.528	27-31930813-5	\$ 3.500,00
17	195.708	27-31930813-5	\$ 4.500,00		45	411.443	27-21340527-1	\$ 3.000,00
18	195.890	27-23602504-2	\$ 3.500,00		46	462.394	27-31930813-5	\$ 3.500,00
19	202.947	27-31930813-5	\$ 500,00		47	464.557	27-92268167-3	\$ 3.000,00
20	229.582	27-23602504-2	\$ 3.500,00		48	478.516	27-92268167-3	\$ 3.000,00
21	229.864	27-92268167-3	\$ 2.500,00		49	515.006	27-21340527-1	\$ 3.000,00
22	244.016	27-11632639-1	\$ 1.400,00		50	515.914	27-31930813-5	\$ 3.500,00
23	249.119	27-23602504-2	\$ 450,00		51	516.489	27-92268167-3	\$ 3.000,00
24	250.249	24-31343076-2	\$ 450,00		52	519.727	27-21340527-1	\$ 3.000,00
25	250.269	27-21340527-1	\$ 2.350,00		53	550.084	27-92268167-3	\$ 3.000,00
26	250.982	20-36929558-7	\$ 450,00		54	554.151	27-31930813-5	\$ 3.500,00
27	253.795	27-21340527-1	\$ 600,00		55	562.192	27-21340527-1	\$ 3.000,00
28	257.019	27-31930813-5	\$ 450,00					
Total Contrataciones Personales \$122.800,00								

Muestra de contrataciones efectuadas por Línea 108.

A continuación se expone el universo de contrataciones de servicios para las acciones efectuadas para la línea 108 durante el 2012, según lo informó la Dirección mediante nota.

Grupo Mónaco			New Com	
Mes	Monto		Mes	Monto
Enero	\$ 8.495,60		Febrero	\$ 3.073,00
Febrero	\$ 8.495,60		Marzo	\$ 3.073,00
Marzo	\$ 8.495,60		Abril	\$ 3.073,00
Abril	\$ 15.865,25		Diciembre	\$ 2.182,84
Mayo	\$ 11.772,25		Total	\$ 11.401,84
Junio	\$ 10.620,25			
Julio	\$ 10.620,25			
Agosto	\$ 10.620,25			
Septiembre	\$ 10.620,25			
Octubre	\$ 10.620,25			
Noviembre	\$ 10.620,25			
Diciembre	\$ 10.620,25			
Total	\$ 127.466,05			

La muestra detallada a continuación se seleccionó aleatoriamente, a fin de que la misma sea representativa del universo de contrataciones de servicios, alcanzando el 21,47% (\$29.820,34).

Universo	\$ 138.867,98
Muestra	\$ 29.820,34
% Muestra	21,47%

A continuación se detalla la muestra de expedientes seleccionados:

Mes	Monto	Expediente Nro.
Abril	\$ 15.865,25	Expte 925838/12
Mayo	\$ 11.772,25	Expte 1279852/12
Diciembre	\$ 2.182,84	Expte 446801/13
Total	\$ 29.820,34	

Inciso 3.4.1 - Contrataciones Personales								
	PRD N°	CUIT	Monto			PRD N°	CUIT	Monto
1	36.868	27-21340527-1	\$ 2.500,00			29	292.898	27-31930813-5 \$ 2.550,00
2	38.863	27-23602504-2	\$ 3.500,00			30	293.080	24-31343076-2 \$ 450,00
3	39.273	27-92268167-3	\$ 2.500,00			31	294.188	27-31930813-5 \$ 450,00
4	49.441	27-23602504-2	\$ 3.500,00			32	294.304	27-92268167-3 \$ 450,00
5	51.802	27-21340527-1	\$ 2.500,00			33	300.324	27-21340527-1 \$ 2.550,00
6	61.907	27-92268167-3	\$ 2.500,00			34	302.391	27-21340527-1 \$ 450,00
7	100.147	27-92268167-3	\$ 2.500,00			35	302.474	20-36929558-7 \$ 450,00
8	121.733	27-31930813-5	\$ 7.500,00			36	302.482	27-11632639-1 \$ 450,00
9	122.242	27-23602504-2	\$ 3.500,00			37	327.922	27-21340527-1 \$ 2.550,00
10	131.721	27-21340527-1	\$ 2.500,00			38	327.952	27-31930813-5 \$ 2.550,00
11	143.899	27-23602504-2	\$ 3.500,00			39	361.994	27-21340527-1 \$ 450,00
12	144.428	27-92268167-3	\$ 2.500,00			40	362.570	20-36929558-7 \$ 450,00
13	144.432	27-31930813-5	\$ 2.500,00			41	362.596	24-31343076-2 \$ 450,00
14	156.957	27-21340527-1	\$ 2.500,00			42	363.448	27-11632639-1 \$ 450,00
15	195.229	27-21340527-1	\$ 2.500,00			43	364.668	27-31930813-5 \$ 450,00
16	195.369	27-92268167-3	\$ 2.500,00			44	409.528	27-31930813-5 \$ 3.500,00
17	195.708	27-31930813-5	\$ 4.500,00			45	411.443	27-21340527-1 \$ 3.000,00
18	195.890	27-23602504-2	\$ 3.500,00			46	462.394	27-31930813-5 \$ 3.500,00
19	202.947	27-31930813-5	\$ 500,00			47	464.557	27-92268167-3 \$ 3.000,00
20	229.582	27-23602504-2	\$ 3.500,00			48	478.516	27-92268167-3 \$ 3.000,00
21	229.864	27-92268167-3	\$ 2.500,00			49	515.006	27-21340527-1 \$ 3.000,00
22	244.016	27-11632639-1	\$ 1.400,00			50	515.914	27-31930813-5 \$ 3.500,00
23	249.119	27-23602504-2	\$ 450,00			51	516.489	27-92268167-3 \$ 3.000,00
24	250.249	24-31343076-2	\$ 450,00			52	519.727	27-21340527-1 \$ 3.000,00
25	250.269	27-21340527-1	\$ 2.350,00			53	550.084	27-92268167-3 \$ 3.000,00
26	250.982	20-36929558-7	\$ 450,00			54	554.151	27-31930813-5 \$ 3.500,00
27	253.795	27-21340527-1	\$ 600,00			55	562.192	27-21340527-1 \$ 3.000,00
28	257.019	27-31930813-5	\$ 450,00					
Total Contrataciones Personales \$122.800,00								