



INFORME FINAL DE AUDITORIA

Proyecto N° 1.16.04
**DIRECCIÓN GENERAL DE
REGISTRO DE OBRAS Y CATASTRO**

Período 2015

Buenos Aires, Febrero 2018

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

AUDITORIA GENERAL DE LA CIUDAD DE BUENOS AIRES

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

Presidenta:

Lic. Cecilia Segura Rattagan

Auditores Generales:

Cdora Mariela Coletta

Ing. Facundo del Gaiso

Dr. Jorge Garayalde

Lic. Raquel Herrero

CP. Vicente Rodríguez

Lic. Hugo Vasques



CODIGO DEL PROYECTO: 1.16.04

NOMBRE DEL PROYECTO: DIRECCIÓN GENERAL DE REGISTRO DE OBRAS Y CATASTRO – DGROC

Auditoría de Relevamiento.

PERÍODO BAJO EXAMEN: Ejercicio 2015 - 2016

DIRECTORES DE PROYECTO: Cdora. Lorena Guillan

Lic. Adriana Giovanetti

Arq. Gerardo López Arrojo

SUPERVISORA: MG Arq. María Alejandra Olivarez

OBJETIVO: Relevar responsabilidades, procedimientos, circuitos, control interno y controles de gestión en el sistema de catastro, registro de obras e instalaciones. Determinación de áreas críticas.

FECHA DE APROBACIÓN DEL INFORME: 23 DE FEBRERO DE 2018

APROBADO POR: UNANIMIDAD

RESOLUCIÓN N°: 25/2018

Jurisdicción: 30 Ministerio de Desarrollo Urbano – Unidad Ejecutora 8367

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

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

Programas: 66 y 67

Cuadro N° 1

Período 2015				
Inciso	Descripción	Sanción	Vigente	Devengado
1	Gastos en personal	\$ 37.522.041,00	\$ 55.629.406,00	\$ 55.606.122,61
2	Bienes de consumo	\$ 746.109,00	\$ 328.684,00	\$ 323.280,15
3	Servicios no personales	\$ 10.560.977,00	\$ 10.731.014,00	\$ 10.112.779,01
4	Bienes de uso	\$ 708.201,00	\$ 1.680,00	\$ 1.680,00
5	Transferencias	\$ 68.244,00	\$ 38.444,00	\$ 30.000,00
Total		\$ 49.605.572,00	\$ 66.729.228,00	\$ 66.073.861,77

Fuente de información: Cuenta de Inversión 2015

Cuadro N° 2

Período 2016				
Inciso	Descripción	Sanción	Vigente	Devengado
1	Gastos en personal	\$ 54.375.708,00	\$ 78.249.191,00	\$ 78.249.169,90
2	Bienes de consumo	\$ 746.109,00	\$ 536.346,00	\$ 441.059,84
3	Servicios no personales	\$ 15.222.945,00	\$ 34.538.532,00	\$ 34.113.416,50
4	Bienes de uso	\$ 708.202,00	\$ 1.378.729,00	\$ 1.152.716,44
5	Transferencias	\$ 68.244,00	\$ 65.149,00	\$ 30.000,00
Total		\$ 71.121.208,00	\$ 114.767.947,00	\$ 113.986.362,68

Fuente de información: Cuenta de Inversión 2016

Informe Ejecutivo

Lugar y fecha de emisión	Buenos Aires, Febrero de 2018																																																																					
Código del Proyecto	1.16.04																																																																					
Denominación del Proyecto	Direccion General de Registro de Obras y Catastro, auditoria de Relevamiento																																																																					
Período examinado	Año 2015 y 2016																																																																					
Programa auditado	Programa N° 66 y 67																																																																					
Unidad Ejecutora	Direccion General de Registro de Obras y Catastro																																																																					
Objetivo de la auditoría	Relevar responsabilidades, procedimientos, circuitos, control interno y controles de gestión en el sistema de catastro, registro de obras e instalaciones. Determinación de áreas críticas.																																																																					
Presupuesto	<i>Jurisdicción:</i> 30 Ministerio de Desarrollo Urbano – Unidad Ejecutora 8367 <i>Programas:</i> 66 y 67 Cuadro N° 1 <table><tr><th colspan="5">Período 2015</th></tr><tr><th>Inciso</th><th>Descripción</th><th>Sanción</th><th>Vigente</th><th>Devengado</th></tr><tr><td>1</td><td>Gastos en personal</td><td>\$ 37.522.041,00</td><td>\$ 55.629.406,00</td><td>\$ 55.606.122,61</td></tr><tr><td>2</td><td>Bienes de consumo</td><td>\$ 746.109,00</td><td>\$ 328.684,00</td><td>\$ 323.280,15</td></tr><tr><td>3</td><td>Servicios no personales</td><td>\$ 10.560.977,00</td><td>\$ 10.731.014,00</td><td>\$ 10.112.779,01</td></tr><tr><td>4</td><td>Bienes de uso</td><td>\$ 708.201,00</td><td>\$ 1.680,00</td><td>\$ 1.680,00</td></tr><tr><td>5</td><td>Transferencias</td><td>\$ 68.244,00</td><td>\$ 38.444,00</td><td>\$ 30.000,00</td></tr><tr><td colspan="2">Total</td><td>\$ 49.605.572,00</td><td>\$ 66.729.228,00</td><td>\$ 66.073.861,77</td></tr></table> Fuente de información: Cuenta de Inversión 2015 Cuadro N° 2 <table><tr><th colspan="5">Período 2016</th></tr><tr><th>Inciso</th><th>Descripción</th><th>Sanción</th><th>Vigente</th><th>Devengado</th></tr><tr><td>1</td><td>Gastos en personal</td><td>\$ 54.375.708,00</td><td>\$ 78.249.191,00</td><td>\$ 78.249.169,90</td></tr><tr><td>2</td><td>Bienes de consumo</td><td>\$ 746.109,00</td><td>\$ 536.346,00</td><td>\$ 441.059,84</td></tr><tr><td>3</td><td>Servicios no personales</td><td>\$ 15.222.945,00</td><td>\$ 34.538.532,00</td><td>\$ 34.113.416,50</td></tr></table>					Período 2015					Inciso	Descripción	Sanción	Vigente	Devengado	1	Gastos en personal	\$ 37.522.041,00	\$ 55.629.406,00	\$ 55.606.122,61	2	Bienes de consumo	\$ 746.109,00	\$ 328.684,00	\$ 323.280,15	3	Servicios no personales	\$ 10.560.977,00	\$ 10.731.014,00	\$ 10.112.779,01	4	Bienes de uso	\$ 708.201,00	\$ 1.680,00	\$ 1.680,00	5	Transferencias	\$ 68.244,00	\$ 38.444,00	\$ 30.000,00	Total		\$ 49.605.572,00	\$ 66.729.228,00	\$ 66.073.861,77	Período 2016					Inciso	Descripción	Sanción	Vigente	Devengado	1	Gastos en personal	\$ 54.375.708,00	\$ 78.249.191,00	\$ 78.249.169,90	2	Bienes de consumo	\$ 746.109,00	\$ 536.346,00	\$ 441.059,84	3	Servicios no personales	\$ 15.222.945,00	\$ 34.538.532,00	\$ 34.113.416,50
Período 2015																																																																						
Inciso	Descripción	Sanción	Vigente	Devengado																																																																		
1	Gastos en personal	\$ 37.522.041,00	\$ 55.629.406,00	\$ 55.606.122,61																																																																		
2	Bienes de consumo	\$ 746.109,00	\$ 328.684,00	\$ 323.280,15																																																																		
3	Servicios no personales	\$ 10.560.977,00	\$ 10.731.014,00	\$ 10.112.779,01																																																																		
4	Bienes de uso	\$ 708.201,00	\$ 1.680,00	\$ 1.680,00																																																																		
5	Transferencias	\$ 68.244,00	\$ 38.444,00	\$ 30.000,00																																																																		
Total		\$ 49.605.572,00	\$ 66.729.228,00	\$ 66.073.861,77																																																																		
Período 2016																																																																						
Inciso	Descripción	Sanción	Vigente	Devengado																																																																		
1	Gastos en personal	\$ 54.375.708,00	\$ 78.249.191,00	\$ 78.249.169,90																																																																		
2	Bienes de consumo	\$ 746.109,00	\$ 536.346,00	\$ 441.059,84																																																																		
3	Servicios no personales	\$ 15.222.945,00	\$ 34.538.532,00	\$ 34.113.416,50																																																																		

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

	<table><tr><td>4</td><td>Bienes de uso</td><td>\$ 708.202,00</td><td>\$ 1.378.729,00</td><td>\$ 1.152.716,44</td></tr><tr><td>5</td><td>Transferencias</td><td>\$ 68.244,00</td><td>\$ 65.149,00</td><td>\$ 30.000,00</td></tr><tr><td colspan="2">Total</td><td>\$ 71.121.208,00</td><td>\$ 114.767.947,00</td><td>\$ 113.986.362,68</td></tr></table> Fuente de información: Cuenta de Inversión 2016	4	Bienes de uso	\$ 708.202,00	\$ 1.378.729,00	\$ 1.152.716,44	5	Transferencias	\$ 68.244,00	\$ 65.149,00	\$ 30.000,00	Total		\$ 71.121.208,00	\$ 114.767.947,00	\$ 113.986.362,68
4	Bienes de uso	\$ 708.202,00	\$ 1.378.729,00	\$ 1.152.716,44												
5	Transferencias	\$ 68.244,00	\$ 65.149,00	\$ 30.000,00												
Total		\$ 71.121.208,00	\$ 114.767.947,00	\$ 113.986.362,68												
Alcance	Examen de la organización (DGROC) en sus responsabilidades legales/reales, de control interno y la adecuación de la misma a la incorporación de los nuevos procesos de digitalización de las tramitaciones hacia terceros.															
Período desarrollo tareas auditoría	Las tareas de auditoría se iniciaron con la aprobación del PO el 29 de noviembre de 2016 y finalizaron el 18 de agosto de 2017.															
Aclaraciones previas	Cabe tener presente que, en la planificación original del presente Proyecto de Auditoría, el ejercicio a examinar fue, originalmente, el año 2015. Con la entrada en plena vigencia del TAD a partir del mes de noviembre de 2015, y la pertinente digitalización que trajo aparejada, se produjo un cambio profundo en los procesos llevados adelante por la DGROC. Dada la profundidad del cambio, se consideró oportuno practicar el relevamiento del nuevo sistema a partir de su implementación y a lo largo del ejercicio 2016, dada la baja definitiva de los sistemas utilizados con anterioridad. Por ello, el alcance temporal del presente Proyecto de Auditoría se extiende hasta el 31 de diciembre de 2016. Criterio para la exposición de la información. Siendo la presente una auditoría de relevamiento, distintas han sido las fuentes de información de las que se abrevó para la confección del Informe: respuestas a notas, consulta a la Cuenta de Inversión, relevamiento normativo, entrevistas y cuestionarios. En una primer etapa se formuló la descripción de las características de la entidad en cuestiones tales como su organización, marco regulatorio, programas presupuestarios asignados, división de las tareas, especificidad de las mismas, sistemas y recursos humanos empleados, de acuerdo a información de carácter documental suministrada por el organismo. De esta															

	manera, se muestra el organigrama formal e informal de la DGROC, las principales funciones cumplidas en las GGOO, los trámites realizados en cada sector, los sistemas utilizados por la organización y los Recursos Humanos (RRHH). Luego, se procedió al análisis del resultado de las tareas de relevamiento. Esto es; el estudio de esas mismas cuestiones de conformidad con la información obtenida de las entrevistas desarrolladas con la DG, con las GGOO y cuestionario de control interno contestado por la DG. Analizado el entorno institucional del organismo, se determinaron áreas críticas y se desarrollaron las matrices FODA (fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas) y de riesgo.
Debilidades	6. PRINCIPALES DEBILIDADES DETECTADAS De los procedimientos de Auditoría aplicados teniendo en cuenta el objeto, objetivo y alcance del presente proyecto, se han detectado los siguientes extremos que se consideran debilidades del organismo auditado: 6.1. Ambiente de control interno. 6.1.1. Falta de un sistema de control interno propio de la DGROC que integre la totalidad de las acciones, actividades y productos realizados en el organismo. 6.1.2. Riesgo inherente medio/alto a nivel de DG. 6.1.3. Falta de respuesta asertiva de los altos mandos a demandas operativas de las GGOO, como así también a las preguntas formuladas que hacen al control interno en notas y cuestionarios de manera generalizada, abstracta o imprecisa. 6.2. Estructura orgánico funcional. 6.2.1. Falta de estructura formal por debajo del nivel Dirección General.

6.2.2. Falta de coincidencia entre la estructura informal elaborada por la DG respecto de la real informada para las GOVYL, GOI y GORO.

6.2.3. Se detectó la organización de áreas o sectores internos dependientes de las GGGO que no fueron informados por la DG.

6.3. Sistemas informáticos empleados.

6.3.1. Integralidad de los sistemas. Falta de funcionamiento integrado de los sistemas utilizados por la DGROC. Esto implica que gran parte de la tarea se deba realizar manualmente con impacto negativo en la eficiencia. Por ejemplo: para verificar el pago de un derecho es necesario ingresar al sistema respectivo -SIGAF- lo cual constituye una tarea engorrosa que puede llevar a confusión y error respecto de la aplicación del pago.

6.3.2. Administrador Local de Sistema (ALS), Existe un único administrador local del sistema (ALS), que se halla en cabeza de la SS de Registros, Interpretación y Catastro. Esto redundante en concentración en los perfiles de ALS. Tampoco hay perfiles asociados a puestos, a los efectos de bajar el riesgo de discrecionalidad en la asignación de accesos.

6.3.3. Asignación de expedientes. Pese a la implementación de diversos sistemas de información, las diversas áreas de la DGROC efectúan la asignación de expedientes de forma manual, en lugar de hacerlo de manera automatizada, con el fin de bajar el riesgo de discrecionalidad.

6.3.4. Inconvenientes en la implementación del TAD que dificultan el rendimiento del organismo en términos desempeño y de producto final, de acuerdo a las siguientes debilidades:

6.3.5. Digitalización de planos. Los planos están digitalizados como imágenes pero no vectorizados. En este sentido, se está iniciando un proyecto para vectorizarlos.

6.3.6. Estadísticas. Los sistemas en uso no generan estadísticas. Las estadísticas se generan traspasando manualmente la información a planillas de cálculo. Se contrató a ACCENTURE para hacer un proyecto para contar con tablero de control que brinde estadísticas y reporte

6.3.7. TAD.

6.3.7.1. Puesta en funcionamiento repentina del sistema sin una capacitación previa específica ni relevamiento acerca de las necesidades operativas que permitan a los agentes una adecuada adaptación al sistema, dada la profundidad del cambio suscitado.

6.3.7.2. Imposibilidad de hallar los expedientes por calle y número.

El motor de búsqueda no permite hallar las actuaciones por el domicilio de la obra en cuestión, lo cual genera dificultades al momento de hallar los expedientes, dado que es necesario contar con el número del mismo (inconveniente detectado por unanimidad entre las GORO y DGROC, en respuesta al punto 4° de la Nota N° 119/AGCBA/2017), salvo que se pudiese lograr una recaratulación. Si bien el problema fue resuelto a través de un paso forzado en la carga, aún no lo ha sido desde la operatoria natural TAD –SADE, por lo cual el problema persiste en términos de la utilización habitual por los usuarios.

6.3.7.3. Los tiempos de respuesta del sistema de consulta de expedientes en el área de Instalaciones es excesivo y puede superar los cuatro minutos. Este problema se agrava con la aplicación de filtros de búsqueda. Tiempos de respuesta de ese orden impiden el uso normal de la aplicación.

6.3.7.4. Falta de respuesta adecuada a los problemas operativos.

La Mesa de Ayuda del SADE que atiende este tipo de situaciones, genera una respuesta automática notificando al usuario que su problema fue escalado. La falta de solución concreta en tiempos razonables además, hace desistir a los usuarios internos y externos de la formulación de reclamos ulteriores.

6.3.7.5. Escasa fluidez y lentitud del sistema en términos generales, que va generando retrasos en cadena en la tramitación de los expedientes.

6.3.7.6. Imposibilidad de subsanar errores a posteriori y que se deje de visualizar un archivo cargado con errores.

6.3.7.7. Inestabilidad y colapso del sistema. La falta de potencia adecuada para soportar el peso de los datos cargados por los usuarios

	externos (profesionales), sobre todo, planos y archivos pesados, sobrecarga y hace colapsar al sistema. Esta falla fue señalada por las diversas GO y asimismo por la DG en respuesta a la Nota N°119/AGCBA/2017. 6.3.7.8. Falta de equipamiento informático (hardware) adecuado a las necesidades devenidas de la aplicación del TAD. Por ejemplo, las áreas técnicas de la DGROC fueron dotadas con monitores de tamaño estándar (aprox. 19 pulgadas) que resultan insuficientes para las necesidades operativas de los agentes a cargo de tareas técnicas, ya que impiden la correcta visualización y análisis de los planos, sobre todo, en obras de gran porte. 6.3.7.9. Comienzo de la operatoria TAD. Se registran trámites ingresados a partir del 28 de junio de 2015; esto es, con anterioridad a la emisión y publicación en BOCBA de la norma que autoriza su uso: Resolución Conjunta N° 8-SECLyT-2015 de fecha 19 de noviembre de 2015, publicada en BOCBA de fecha 30/12/2015. 6.3.8. Autoliquidador. El sistema permaneció fuera de operatividad poco después de la fecha de implementación (13 de septiembre de 2016) y durante buena parte del período de tareas de campo. Esto implica que para poder continuar con el trámite, el contribuyente se vea obligado a esperar la reanudación del sistema o bien, recurrir a soluciones por fuera del sistema, como solicitar a la GOVYL que le gire una boleta para pagar los derechos previa liquidación por dicha GO. 6.3.9. Parcela Digital Inteligente (PDI). El sistema PDI no está documentado y la solución de problemas, correcciones, mantenimiento, etc. depende de una única persona que pertenecía a la empresa privada que lo proveyó. En la actualidad carece de estructura de soporte y mantenimiento, situación que compromete su operación y continuidad. 6.3.10. Constitución de Estado Parcelario (CEP). El inconveniente principal que este sistema es que no se relacionó con fallas o defectos del mismo (por el contrario, éste funciona adecuadamente y responde de manera satisfactoria a las necesidades de la GGOO a cargo del trámite), sino en resistencias detectadas en la comunidad (público en general, ciudadanos, profesionales), dadas por el elevado monto del sellado -que impacta en el costo de las escrituras- y además, porque si de la medición surge mayor cantidad de metros cuadrados de los establecidos en el título anterior, ello
--	--

	implica la remisión a Rentas para ajuste del impuesto de ABL. 6.3.11. USIG. Falta de homogeneidad en la nomenclatura de las calles entre la base de datos la USIG y Catastro, lo cual genera demoras en los procesos llevados adelante en la GOCF, siendo que ésta utiliza los nombre de calles legalmente asignados por la autoridad competente (Legislatura CABA). 6.4. Asignación de recursos. Recursos humanos y equipamiento tecnológico en general insuficientes para el ejercicio de las funciones. 6.5. Capacitación. Falta de adecuación de los cursos realizados (Programas para Gerentes Ejecutivos, Secretarías y PROLISEC) a las reales necesidades de los agentes para la ejecución de las tareas a su cargo. En cuanto al uso del SADE, si bien existen cursos de capacitación para los usuarios, se carece de instructivos que contengan las modificaciones específicas del sistema para los usuarios de la DGROC en los circuitos, workflows, etc. 6.6. Incumplimiento de los objetivos generales de la gestión. La falta de asignación de recursos humanos, equipamiento tecnológico y cursos de capacitación adecuados a las tareas que se realizan en el organismo, impidieron alcanzar en su totalidad los objetivos establecidos en los Programas 66 y 67 (aumento de recursos humanos e informáticos y agilización de plazos) en términos de eficacia y eficiencia.
Conclusion	Del relevamiento practicado, esta AGCBA concluye que: La DGROC por su especificidad y servicio constituye en sí misma un área crítica dentro del Ministerio de Desarrollo Urbano y Transporte. La especialización de los recursos humanos en las GGGOO técnicas, la estabilidad en el cargo, la división de funciones y la vasta experiencia en la Administración Pública de los mandos medios redundan en una razonable gestión de sus tareas, que surge, en esencia, de la voluntad de cooperación de los mismos, encontrándose, en este punto la principal fortaleza de gestión de las áreas auditadas. A los fines de la optimización de los procesos y productos finales y del funcionamiento en términos globales de la organización, deviene necesario el

	desarrollo e Implementación de un sistema de control interno específico que integre a la totalidad de las acciones, actividades, productos y servicios que se desarrollan en la DGROC en los aspectos legales, técnicos y financieros con el objetivo de que puedan ser alcanzadas las políticas, objetivos y metas establecidas por el organismo tanto como la confiabilidad, integridad y oportunidad de la información. Para un mejor cumplimiento de los objetivos de la DGROC mediante la utilización del TAD en términos de eficacia y eficiencia, la DGROC debiera solicitar a la ASI la reformulación de aquellos aspectos en la operatividad del sistema que no se ajusten a las necesidades de las de las GGGOO del organismo. Por ejemplo, tener en cuenta el diseño del trámite CEP, cuyo grado de aceptación por los usuarios internos del sistema se debe a que responde de manera adecuada a las necesidades operativas del área usuaria. Las debilidades se encuentran concentradas en falta de asignación de recursos adecuados (humanos, de capacitación y tecnológicos), falta de solución a los problemas devenidos de la aplicación del TAD -herramienta de gestión de uso obligatorio- y carencia de un adecuado sistema de control interno. Todo esto impide el cumplimiento de los objetivos generales trazados para la gestión (agilización de los plazos de los trámites y mejoras en la asignación de recursos) en términos de eficacia y eficiencia. Las debilidades descritas son susceptibles de redundar en perjuicios al organismo, en tanto la falta de recursos tecnológicos, físicos y humanos no puede ser paliada por las fortalezas mencionadas. Los recursos existentes implican, por sí mismos, una oportunidad de evitar o amortiguar las amenazas que representan los inconvenientes suscitados por la implementación del TAD y la carencia de un sistema de control interno adecuado si estos extremos se redefinen. Por lo expuesto en el relevamiento precedente, se plantea la necesidad de auditorías de gestión en las áreas específicas de la DGROC tanto como el seguimiento de sistema de control interno en la Dirección General.
--	---

INFORME FINAL DE AUDITORÍA
“DIRECCIÓN GENERAL DE REGISTRO DE OBRAS Y CATASTRO”
PROYECTO N° 1.16.04

DESTINATARIO

Señor
Presidente de la Legislatura
de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires
Cdr. Diego Santilli
S / D

INTRODUCCIÓN

En uso de las facultades conferidas por los artículos 132 y 136 de la Ley N° 70 de la Ciudad de Buenos Aires, relacionadas con lo dispuesto en el artículo 135 de la Constitución de la Ciudad, la AUDITORÍA GENERAL DE LA CIUDAD DE BUENOS AIRES (AGCBA) procedió a efectuar un examen en la Dirección General de Registro de Obras y Catastro (DGROC).

1. OBJETO

Dirección General de Registro de Obras y Catastro y sus Gerencias Operativas.

2. OBJETIVO

Relevar responsabilidades, procedimientos, circuitos, control interno y controles de gestión en el sistema de catastro, registro de obras e instalaciones. Determinación de áreas críticas.

3. ALCANCE

Examen de la organización (DGROC) en sus responsabilidades legales/reales, de control interno y la adecuación de la misma a la incorporación de los nuevos procesos de digitalización de las tramitaciones hacia terceros.

3.1. Procedimientos de auditoría aplicados.

El examen fue realizado de conformidad con las normas de auditoría externa de la AUDITORIA GENERAL DE LA CIUDAD DE BUENOS AIRES, aprobadas por Ley N° 325 de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires (CABA), aplicando los siguientes procedimientos:

- 1) Presentación institucional del equipo de auditoría a la Dirección General.
- 2) Recopilación, actualización y análisis de la normativa aplicable¹ y determinación del marco jurídico.
- 3) Solicitud y análisis de Información legal, técnica y financiera correspondiente a los Programas y Actividades a cargo de la Dirección General y sus áreas dependientes.
- 4) Análisis de las respuestas a las notas enviadas.
- 5) Determinación de la estructura formal, informal y real del organismo.
- 6) Entrevistas y cuestionarios con responsables de la Dirección General (DG) y de las Gerencias Operativas (GGOO)².
- 7) Análisis y procesamiento de la información recolectada en las entrevistas de auditoría.
- 8) Análisis de los circuitos de actividades y trámites llevados adelante por las diversas áreas de la DGROC.
- 9) Análisis en términos generales de los sistemas informáticos utilizados por la Dirección General y sus GGOO.
- 10) Análisis cuantitativo de los RRHH asignados a la DGROC y verificación del grado de profesionalismo de la entidad en términos generales y por cada GO.
- 11) Análisis de la adecuación de los recursos materiales asignados a las GGOO que componen la DGROC para el ejercicio de sus funciones.
- 12) Relevamiento y análisis de las modalidades de comunicación entre el nivel superior (DG) y las GGOO.
- 13) Análisis de la adecuación de la capacitación del personal a las necesidades operativas de la DG

¹ Ver la Normativa en el Anexo I del presente Informe.

² Entrevista con la DGROC de fecha 26 de diciembre de 2016.

Cuestionario a la DGROC mediante Nota N° 1297/AGCBA/2017

Entrevista con la Gerencia Operativa de Verificación y Liquidaciones de fecha 9 de enero de 2017.

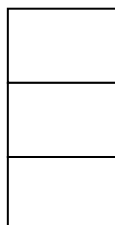
Entrevistas con la Gerencia Operativa de Programación y Control de fecha 9 de enero y 26 de abril de 2017.

Cuestionario a la Gerencia Operativa de Registro de Obras remitido vía mail por dominio institucional del GCBA en fecha 18 de agosto de 2017.

Entrevista con la Gerencia Operativa de Instalaciones de fecha 12 de enero de 2017.

Entrevista con la Gerencia Operativa de Registro de Obras de fecha 12 de enero de 2017 y

Entrevista con la Gerencia Operativa de Catastro de fecha 19 de enero de 2017.



- 14) Análisis puntual de la funcionalidad de los sistemas informáticos utilizados por la Dirección General y sus GGOO
- 15) Relevamiento y análisis global de tickets (seguimiento de incidentes) emitidos por el sistema TAD (Trámite A Distancia)..
- 16) Verificación de los tiempos de respuesta transaccionales del Sistema SADE en el área de Instalaciones.
- 17) Verificación de una muestra de incidentes derivados a la mesa de ayuda de SADE.
- 18) Control por oposición de la información suministrada por las diversas áreas de la DGROC (DG, GGOO).
- 19) Control por oposición de la aplicación de los sistemas de información desde el punto de vista del público usuario; esto es, ciudadanos, profesionales o administrados.
- 20) Relevamiento y análisis del control interno de la entidad.

3.2. Ejecución presupuestaria.

Ejecución presupuestaria informado por la DGROC correspondientes a los años 2015 y 2016, por programa e inciso.

Cuadro N° 3

2015			
	Sanción	Vigente	Devengado
Total Gastos en Personal	\$ 13.054.865,00	\$ 55.629.406,00	\$ 55.606.122,61
Total Bienes de Consumo	\$ 433.307,00	\$ 316.174,00	\$ 316.170,15
Total Servicios No Personales	\$ 4.764.916,00	\$ 4.499.551,00	\$ 4.270.055,01
Total Bienes de Uso	\$ 344.093,00	\$ 1.680,00	\$ 1.680,00
Total Transferencias	\$ 68.244,00	\$ 38.444,00	\$ 30.000,00
Total Programa 66	\$ 18.665.425,00	\$ 60.485.255,00	\$ 60.224.027,77
	Sanción	Vigente	Devengado
Total Gastos en Personal	\$ 24.467.176,00	\$ 0	\$ 0
Total Bienes de Consumo	\$ 312.802,00	\$ 12.510,00	\$ 7.110,00
Total Servicios No Personales	\$ 5.796.061,00	\$ 6.231.463,00	\$ 5.842.724,00
Total Bienes de Uso	\$ 364.108,00	\$ 0	\$ 0
Total Programa 67	\$ 30.940.147,00	\$ 6.243.973,00	\$ 5.849.834,00
Total año 2015	\$ 49.605.572,00	\$ 66.729.228,00	\$ 66.073.861,77

2016			
	Sanción	Vigente	Devengado
Total Gastos en Personal	\$ 34.115.645,00	\$ 54.809.242,00	\$ 54.809.227,83

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

Total Bienes de Consumo	\$ 433.307,00	\$ 262.544,00	\$ 189.385,63
Total Servicios No Personales	\$ 9.426.884,00	\$ 9.860.703,00	\$ 9.526.588,00
Total Bienes de Uso	\$ 344.094,00	\$ 1.283.152,00	\$ 1.096.118,50
Total Transferencias	\$ 68.244,00	\$ 65.149,00	\$ 30.000,00
Total Programa 66	\$ 44.388.174,00	\$ 66.280.790,00	\$ 65.651.319,96
	Sanción	Vigente	Devengado
Total Gastos en Personal	\$ 20.260.063,00	\$ 23.439.949,00	\$ 23.439.942,07
Total Bienes de Consumo	\$ 312.802,00	\$ 273.802,00	\$ 251.674,21
Total Servicios No Personales	\$ 5.796.061,00	\$ 24.677.829,00	\$ 24.586.828,50
Total Bienes de Uso	\$ 364.108,00	\$ 95.577,00	\$ 56.597,94
Total Programa 67	\$ 26.733.034,00	\$ 48.487.157,00	\$ 48.335.042,72
Total año 2016	\$ 71.121.208,00	\$ 114.767.947,00	\$ 113.986.362,68

3.3. Normativa aplicable

En el ANEXO I se expone el listado general de la normativa aplicable al objeto de auditoría y al marco normativo del organismo en términos generales.

3.4. Objetivos Generales de la Auditoría y criterios de evaluación.

Considerando el objetivo y alcance esta auditoría se planificó considerando los siguientes criterios de evaluación:

Cuadro N° 4: Criterios de auditoría

Aspecto a evaluar	Criterio de auditoría
1 Aspectos legales	Recopilación, análisis, evaluación y verificación del marco legal vigente para las actividades centrales llevadas a cabo por la DGROC y sus GGOO. Verificación de la Integralidad de la Información legal y de la adecuación de las actividades y trámites llevados adelante por la DGROC y sus GGOO. Recopilación, análisis y verificación del marco normativo aplicable a la implementación del TAD
2 Aspectos financieros-contables	Verificación de la información contable respecto a la normativa vigente. Verificación de la integralidad de la información financiera-contable. Concordancia entre la información económica financiera brindada por

	distintas fuentes de información. Integralidad de la información contable correspondiente al Programa Presupuestario N° 66.
3 Aspectos técnicos	Análisis y verificación de la implementación del TAD, SADE, PDI y CEP.
	Verificación de los tiempos de respuesta transaccionales y de incidentes ocurridos.
	Adecuación de los recursos informáticos (hardware, software) provistos a la DGROC para la ejecución de las tareas propias de cada sector en función de la digitalización de los procesos.
	Adecuación de la capacitación al personal a las necesidades operativas de la DG
4. Control Interno	Ambiente de Control. Verificación integral de los procesos y operaciones. Evaluación del control interno efectuado por la DG respecto de la evaluación de riesgos, comunicación con las GGOO, conocimiento y satisfacción de las necesidades de las GGOO, conocimiento de las debilidades de los sistemas empleados por la DGROC.

Fuente: elaboración AGCBA.

3.5. Fecha de las Tareas de Campo

Las tareas de auditoría se iniciaron con la aprobación del PO el 29 de noviembre de 2016 y finalizaron el 18 de agosto de 2017.

4. Limitaciones al Alcance.

El aplicativo para las consultas e incidentes del TAD comenzó a ser utilizado a partir del 1° de junio de 2016. Por lo tanto, la falta de registros previos impide efectuar el análisis completo del reporte anual (conf. respuesta a Nota N° 1097/AGCBA/2017 dirigida a la Dirección General de Gestión Documental del GCBA).

5. Aclaraciones Previas

5.1. Inclusión del ejercicio 2016 en el alcance del Proyecto.

Cabe tener presente que, en la planificación original del presente Proyecto de Auditoría, el ejercicio a examinar fue, originalmente, el año 2015. Con la entrada en plena vigencia del TAD a partir del mes de noviembre de 2015, y la pertinente digitalización que trajo aparejada, se produjo un cambio profundo en los procesos llevados adelante por la DGROC. Dada la profundidad del cambio, se consideró oportuno practicar el relevamiento del nuevo sistema a partir de su implementación y a lo largo del ejercicio 2016, dada la baja definitiva de los sistemas utilizados con anterioridad.

Por ello, el alcance temporal del presente Proyecto de Auditoría se extiende hasta el 31 de diciembre de 2016.

5.2. Criterio para la exposición de la información.

Siendo la presente una auditoría de relevamiento, distintas han sido las fuentes de información de las que se abrevó para la confección del Informe: respuestas a notas, consulta a la Cuenta de Inversión, relevamiento normativo, entrevistas y cuestionarios.

En una primer etapa se formuló la descripción de las características de la entidad en cuestiones tales como su organización, marco regulatorio, programas presupuestarios asignados, división de las tareas, especificidad de las mismas, sistemas y recursos humanos empleados, de acuerdo a información de carácter documental suministrada por el organismo. De esta manera, se muestra el organigrama formal e informal de la DGROC, las principales funciones cumplidas en las GGGO, los trámites realizados en cada sector, los sistemas utilizados por la organización y los Recursos Humanos (RRHH).

Luego, se procedió al análisis del resultado de las tareas de relevamiento. Esto es; el estudio de esas mismas cuestiones de conformidad con la información obtenida de las entrevistas desarrolladas con la DG, con las GGGO y cuestionario de control interno contestado por la DG.

Analizado el entorno institucional del organismo, se determinaron áreas críticas y se desarrollaron las matrices FODA (fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas) y de riesgo.

5.3. Programas presupuestarios a ejecutar por la DGROC y sus GGOO durante los ejercicios 2015 y 2016.

La DGROC fue dotada con dos Programas Presupuestarios: el 66, aplicable al Catastro, y el 67, a las actividades relacionadas con el Registro de Obras e Instalaciones.

En la descripción se ha omitido referencia alguna a las áreas soporte -GO Programación y Control y GO Verificación y Liquidaciones- salvo la referencia a la digitalización de archivos que es llevada adelante por la primera.

Se expone a continuación un cuadro en el que se grafican las descripciones y objetivos que son comunes a las áreas técnicas, y los específicos de cada una de ellas. Más adelante, se acompaña el análisis del cumplimiento de los objetivos verificables en el marco de una auditoría de relevamiento.

Cuadro N° 5

Programa	Programa 66 – Aplicable al Catastro (Gerencia Operativa de Catastro)	Programa 67 – Registro de Obras e Instalaciones (Gerencia Operativa de Registro de Obras y Gerencia Operativa de Instalaciones)
Descripción		
Descripción de Responsabilidades / Objetivos transversales a las GO técnicas	Capacitación. Continuar “con la implementación y capacitación del nuevo sistema TAD” (párrafo 7)	Capacitación. Realización de “capacitaciones del sistema TAD, tanto a los contribuyentes, profesionales como empleados, para una mayor eficacia en su implementación” (párrafo 10).
	Asignación de recursos. Aumento del “equipamiento y software informático, en especial la actualización de programas informáticos y recursos humanos” para “dar cumplimiento a los objetivos enunciados” (párrafo 9)	Asignación de recursos. Aumento “de los recursos humanos disponibles, tanto sean técnicos, profesionales como administrativos”, “con el objeto de lograr una mayor capacidad de producción” (párrafo 9). “La Gerencia Operativa de Registro de Obras e Instalaciones requiere un aumento de personal, ya que el existente es insuficiente para la cantidad de funciones que desempeña” (párrafo 4).

	Optimización de plazos. Continuar con la agilización del tiempo, al igual que la practicidad, mayor dinamismo y transparencia con el nuevo TAD, evitando traslados innecesarios del contribuyente y/o profesional" (párrafo 10)	Optimización de plazos. Mayor rapidez y eficacia en la tramitación de los actuados a través del TAD – Agilización en los plazos (párrafos 5 y 6). "El nuevo sistema TAD, permitirá ahorrar tiempo tanto para el contribuyente o profesional, como así también para los empleados de la Dirección General" (párrafo 12)
Descripción específica de cada Programa en función de las actividades propias	1. "Se concluirá con la implementación de la Ley del Catastro N° 3999, continuando con la actualización de los registros catastrales fundamentales para la operatoria y constitución del estado parcelario".	1. "El principal objetivo de la Dirección de Operativa de Instalaciones y de Registro de Obras es mejorar y optimizar los niveles de eficiencia y eficacia en los servicios que brinda el Gobierno de la Ciudad de Buenos Aires, buscando reducir los tiempos en la tramitación que realiza el contribuyente. Es por este motivo, que se ha creado el Sistema TAD (Trámites a Distancia), que permite a los contribuyentes y/o profesionales presentar Trámites o Solicitar documentación a través desde una computadora sin tener que acercarse presencialmente a nuestra Dirección."
	2. "Se buscará compatibilizar los objetivos de la Ley con las funciones y atribuciones propias del catastro, dirigiendo los esfuerzos a la tecnología digital para el acceso a la Web de la información y registro de certificados y planos".	2. "En materia constructiva se buscará la implementación de nuevas tecnologías adecuando las normas del Código de Edificación para encauzar los procedimientos que lleven a optimizar la ejecución de los trabajos"
	3. "Asimismo, reformulado el marco de referencia de coordenadas de todas las manzanas de la Ciudad, con lo cual se facilitará la restitución fotogramétrica a partir de las fotografías aéreas".	3. "En la Dirección Operativa de Registro de Obras e Instalaciones certifica que cada permiso registrado, cumpla con las leyes establecidas en el Código de Edificación y Código de Planeamiento vigente en la normativa del GCBA. Y así también la Resolución N° 679-SSPLAN-2010".

	4. "Se están realizando estudios de interpretación, adecuación en la implementación de la nueva normativa vigente a partir del 01 de agosto de presente año, del nuevo Código Civil y Comercial".	4. "Se espera reducir los plazos y hacer el registro de planos un trámite mucho más sencillo, en procedimientos, requisitos, formas y plazos, con el objeto que los contribuyentes se encuentren cada día más conformes con la gestión. De esta manera se Optimizará la satisfacción al contribuyente".
	5. "La puesta en marcha e implementación de los certificados parcelarios a través de la página web, la posibilidad de poder contar con un marco de referencia oficialmente adoptado y común al país".	
	6. "Con la implementación de la Ley del Catastro y el re empadronamiento de los profesionales y el marco de referencia Posgar, se optimizará el servicio brindado por esta Dirección".	
	7. "Se continuará avanzando en lo referente a la nomenclatura de calles, espacios públicos, afectaciones, ensanches, líneas particularizadas, etc. Asimismo todo el proceso de modificación parcelario quedará reflejado en cada manzana y parcela, con lo cual se estará en condiciones de su interacción vía web".	
Descripción de tarea realizada por un área soporte (GO Programación y Control).		"... se están generando los procesos de Escaneo y digitalización de los Expedientes papel, tramitados antes de la implementación del Expediente Electrónico, para su guarda y su almacenamiento".

Fuente: Elaboración AGCBA, en base a la descripción de los Programas Presupuestarios N° 66 y 67 de la Cuenta de Inversión GCBA para el ejercicio 2016.

- **Síntesis de Programas, Actividades y Producto final.**

Cuadro N° 6

Programa	Descripción	Actividades	Producto final
66, "Catastro".	Actualización y mantenimiento de los registros catastrales de la Ciudad de Buenos Aires. Actualización de los titulares de dominio, de los registros de nomenclatura de calle, espacios públicos, afectaciones, ensanches. Inmuebles sujetos al régimen de la Ley N° 13.512.	Actividad 1: Conducción.	Catastro modificado / Parcela Catastral.
		Actividad 2: Servicios Generales.	
		Actividad 10: Modernización del Catastro.	
		Actividad 86: Edificios Gubernamental.	
67, "Registro de Obras e Instalaciones".	Registro y Control de cada permiso de obras e instalaciones que se encuentre dentro de las normas establecidas para cada caso y de acuerdo al Código de la Edificación vigente en el GCBA.	Actividad 10: Registro Público de permisos de obras públicas y privadas.	Permisos de obras e instalaciones.
		Actividad 11: Registro de permisos de instalaciones públicas y privadas.	

Fuente: Elaboración AGCBA en base a la respuesta a la Nota N° 2016/AGCBA/2016.

5.4. Organización de la DGROC.

La DGROC es un organismo de la Administración Pública Centralizada de la CABA.

A través de sus diversas áreas administra cuestiones de alto impacto social como lo son el llevado del Catastro, del Registro de las Obras y de las Instalaciones de toda la Ciudad.

Cuenta con dos GGOO transversales y tres GGOO técnicas

5.4.1. Estructura formal. Generalidades.

La Ley Ministerios N° 5460 del 3 de diciembre de 2015 dispone en su artículo segundo cuáles serán los Ministerios entre los cuales se repartirá, en general,

la Administración del GCBA, entre ellos, el de Desarrollo Urbano y Transporte, que es aquél bajo cuya órbita se ubica el organismo auditado.

De acuerdo al organigrama del GCBA determinado en el Decreto N° 363-GCBA-2015, de fecha 15 de diciembre de 2015 (pero que rige a partir del 10 de diciembre de 2015, de conformidad con el artículo 1°), por debajo del Ministerio de Desarrollo Urbano y Transporte, se ubica la Subsecretaría de Registros, Interpretación y Catastro (SSRIC), y la DGROC queda en dependencia de aquélla.

5.4.2. Descripción de responsabilidades primarias de las organizaciones que conforman la estructura formal.

De acuerdo a la Separata del Decreto N° 363-GCBA-2015, publicada en BOCBA N° 4783 de fecha 16 de diciembre de 2015, la estructura formal compuesta como se describe en el punto 5.4.1., tiene las siguientes responsabilidades:

Cuadro N° 7.

RESPONSABILIDADES PRIMARIAS DE LA SUBSECRETARÍA DE REGISTROS, INTERPRETACIÓN Y CATASTRO (SSRIC) Y DGROC.	
SSRIC	• Formular y elaborar normativa que contemple los cambios y las mejoras a los parámetros urbanísticos utilizados actualmente en el código de Planeamiento Urbano, en base al Modelo Territorial vigente. • Administrar la base de datos que posibilite el acceso a todos los ciudadanos de la información relativa a la aplicación de los códigos de Planeamiento Urbano y de Edificación. • Proponer la catalogación y elaborar normas urbanísticas y constructivas para los edificios y áreas que merezcan protección patrimonial y llevar el registro correspondiente
DGROC	• Llevar el registro de construcciones de obras civiles, instalaciones eléctricas, sanitarias, mecánicas, electromecánicas, de elevadores, térmicas e inflamables y de prevención contra incendio que se proyectan y ejecutan en el ámbito de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires. • Administrar el control del catastro geográfico de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires. • Entender en los regímenes de la propiedad horizontal en la subdivisión de la edificación.

RESPONSABILIDADES PRIMARIAS DE LA SUBSECRETARÍA DE REGISTROS, INTERPRETACIÓN Y CATASTRO (SSRIC) Y DGROC.

	• Supervisar el estado y control técnico y legal del registro de mensuras y el estado parcelario. • Efectuar el cumplimiento de la Ley N° 257 en sus aspectos registrales. • Entender en el estado y la aplicación de las normas jurídicas, urbanísticas y de la construcción
--	---

Fuente: Decreto N° 363-GCBA-2015, Separata del BOCBA 4783.

5.4.3. Ubicación de la DGROC en el organigrama del GCBA.

A partir del nivel ubicado debajo de Dirección General - tal como sucede desde la autonomía de la CABA- la estructura carece de marco regulatorio formal emanado de autoridad competente (Jefe de Gobierno), y es determinada de manera informal por la Dirección General y sus Gerencias Operativas de acuerdo a sus funciones, necesidades y actividades específicas. (Anexo I).

5.4.4. Estructura informal de la DGROC.

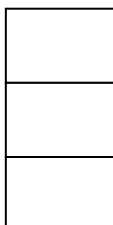
La estructura organizativa interna e informal de la DGROC para desarrollar los programas y actividades a su cargo, ha sido informada en respuesta a la Nota N° 2160/AGCBA/2016 de fecha 26 de diciembre de 2016. (Anexo I).

El máximo nivel dentro de la organización -Dirección General-, remitió la formulación de la misión y visión del organismo en su conjunto. Así, destaca que:

Cuadro N° 8

DGROC	
Visión	• Ofrecer una respuesta integral, confiable, en tiempo y forma de las solicitudes de trámites que realizan los administrados, respecto del registro para las obras civiles, públicas y privadas, nuevas o remodeladas, así como todas las instalaciones y las mensuras. • Ser un organismo modelo, con una identidad moderna y rector de la actividad catastral del país; que permita el soporte a las necesidades de los administrados. • Mejorar la calidad de nuestros procesos, potenciando la profesionalidad de nuestros agentes; siendo una organización eficaz, eficiente y transparente.

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



DGROC	
	• Contribuir con la calidad de vida de los ciudadanos.
Misión.	• Misión: Otorgar el registro para las obras civiles, públicas y privadas, nuevas o remodeladas, así como todas las instalaciones necesarias para un correcto funcionamiento. • Llevar el registro de todas las obras e instalaciones, nuevas o remodeladas, de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires. • Confeccionar, conservar y actualizar la documentación gráfica y escrita del catastro parcelario y jurídico de la Ciudad de Buenos Aires. • Aprobar los regímenes de Propiedad Horizontal en la subdivisión de edificios y realizar el estudio y control técnico legal para el registro de las mensuras y del estado parcelario. • Arbitrar los medios para que se mantenga, proteja y amplíe la Red catastral y el levantamiento del marco de la manzana ajustado a línea municipal, con determinación de las coordenadas de sus vértices

Fuente: Elaboración AGCBA en base a respuesta Nota N° 2160/AGCBA/2016.

La DGROC se halla compuesta por cinco GGOO, de las cuales dos son transversales (GO Verificación y Liquidaciones y GO de Programación y Control) y las tres restantes, son técnicas (GO de Instalaciones, GO de Catastro Físico y GO de Registro de Obras).

A los efectos de conocer las actividades, tareas y trámites que se realizan en cada una de las GGOO, se tuvo en cuenta la respuesta a la Nota N° 2160/AGCBA/2017 y se practicaron entrevistas con los responsables de cada una de esas unidades con el fin de determinar la estructura real, la descripción de las actividades llevadas adelante y los trámites que se realizan de acuerdo a la propia especificidad de cada GO.

Los resultados del relevamiento así encarado se exponen en los puntos siguientes.

5.4.5. Estructura real de la DGROC, GGGOO y áreas dependientes de estas de acuerdo al relevamiento practicado.

Con carácter previo al análisis de este punto, cabe tener presente la siguiente diferenciación de conceptos:

La estructura formal de la entidad es la dada por la normativa vigente emanada de autoridad competente (como se indicó más arriba, Decreto 363-GCBA-2015, hasta el nivel de Dirección General).

La estructura informal es aquella que la propia entidad se da a sí misma o bien, por autoridades superiores (por ejemplo, Ministerio, Subsecretaría) para organizarse y permitir la consecución de sus actividades.

La estructura real es la resultante de la organización auténtica y efectiva que cada unidad otorga en los hechos para su funcionamiento y realización de sus actividades.

El relevamiento exhaustivo que se practicó y que sirve de base para la determinación de la estructura real de la entidad, tuvo como base la realización de entrevistas de auditoría y cuestionarios con la DG y las cinco GGGOO.

Asimismo, merece ser destacada la predisposición y colaboración prestadas por las GGGOO en términos generales, no sólo durante las entrevistas sino a lo largo de las tareas de campo.

De conformidad con la información recabada en las entrevistas celebradas con los responsables de las GGGOO, la estructura real de la DGROC, se compone de cinco GGGOO que, a su vez, están organizadas en Subgerencias, áreas o sectores diseñados en función de las necesidades de cada una de ellas.

A los efectos de visualizar adecuadamente la estructura real total de la DGROC y ordenar la exposición de los temas a desarrollar a continuación, se adjunta el organigrama resultante de las entrevistas. (Anexo I).

En cuanto a las misiones y funciones de las distintas GORO, es importante tener en cuenta que la extensión y detalle de la descripción varía en función de la información suministrada por las distintas GGGOO. Por otro lado, la lectura de los trámites o tareas que se ventilan en cada una de ellas, imparte una noción de cuáles son las responsabilidades de cada área.



5.4.5.1 Gerencia Operativa de Programación y Control.

Cuadro N° 9

Funciones Gerencia Operativa de Programación y Control	
• Mesa de Entradas – Mesa de Ayuda. • Archivo de expedientes: El GO obran aproximadamente 7300 cajas de expedientes abiertos, es decir, sin final de obra; • Archivo de planos; • Organización, reguardo y archivo del Millar; • Digitalización de los documentos existentes en formato papel y ulterior destrucción de conformidad con la normativa aplicable; • Recaratulación de expedientes, en la medida en que ello sea posible, a los efectos de que puedan ser identificados por calle y número; • Otorgar copia de planos registrados.	

Fuente: Elaboración AGCBA en base a entrevista con GOPyC de fecha 09/01/2017.

5.4.5.2 Gerencia Operativa de Verificación y Liquidaciones.

Se trata de una Gerencia transversal que cuenta con dos Subgerencias Operativas: de Verificaciones y de Liquidaciones y Control de Ingresos.

Cuadro N° 10

Funciones Gerencia Operativa de Verificaciones y Liquidaciones.	
Área.	Funciones.
Gerencia Operativa Verificaciones y Liquidaciones.	• Lleva los asuntos contables de la DGROC; • Efectúa las liquidaciones antes del inicio y a la finalización del expediente, según la Ley Tarifaria Vigente; • Liquidación los derechos de delineación, de construcción y de instalaciones varias (electrónicas, electromecánicas, ascensores, térmicas, sanitarios, transferencias, de condiciones contra incendios); • Liquidación derechos de catastro (mensuras, propiedad horizontal, etc.); • Realiza el control de los ingresos a través de la Boleta Única Electrónica (BUI), resúmenes bancarios, etc. Estos ingresos se cargan en los distintos archivos de la GOVYL por si fuera necesario en el futuro reconstruir alguna liquidación; • Elaboración de estadísticas diarias y mensuales de ingreso a efectos de su elevación a las autoridades • Prepara el Anteproyecto de Ley Tarifaria.
Sector Planificación Presupuestaria	• Elaboración del Anteproyecto del Presupuesto de la repartición; • Seguimiento e imputación de gastos en el SIGAF;

Funciones Gerencia Operativa de Verificaciones y Liquidaciones.	
Área.	Funciones.
	• Preparación de los Pliegos y proyectos de licitaciones que llevará adelante la DGROC; • Elaboración del Proyecto de Compras anual; • Elevación del cumplimiento de metas trimestrales; • Rendición de Caja chica y Gastos de Movilidad, con cargo a rendir.
Sección Patrimonio	• Controla los bienes de la DG, confeccionando altas y bajas en el SIGAF; • Efectúa rendiciones mensuales de mercadería; • Confecciona el inventario anual de bienes muebles; • Entrega los útiles solicitados por las distintas áreas de la DGROC
Sector Despacho	• Realiza las búsquedas; • Confecciona testimonios; • Contesta comunicaciones oficiales; • Realiza estadísticas de las distintas presentaciones de obras nuevas y ampliaciones, que son elevados a la Dirección General de Estadísticas y Censo; • Responde oficios judiciales; • Recibe notificaciones por Expediente Electrónico (EE) en mano de otras áreas; • Imprime y organiza por distrito las notificaciones según el distrito y recorrido de los notificadores para su diligenciamiento y elabora el informe; • Escanea la notificación en el actuado correspondiente y deriva según corresponda; • Ejerce el control de Maestría.
Registro de Profesionales.	• Lleva el Registro de los Profesionales, que se inscriben vía TAD. • Lleva el Registro de los Profesionales sancionados por la DGROC.

Fuente: Elaboración AGCBA en base a entrevista con GOVYC de fecha 09/01/2017.

5.4.5.3 Gerencia Operativa de Instalaciones.

Cuadro N° 11.

Funciones Gerencia Operativa de Instalaciones.
• Recepción y análisis de la documentación referente a la temática de Instalaciones, en la especialidad de que se trate. • Una vez cumplidos los requisitos, se suscriben los planos en DGROC.

Fuente: Elaboración AGCBA en base a entrevista con GOI de fecha 12/01/2017.

5.4.5.4 Gerencia Operativa de Catastro Físico (GOCF).

En entrevista de fecha 19 de enero de 2017 mantenida con la Gerencia Operativa de Catastro Físico, preguntado que fuera acerca de la estructura del área, así como la descripción de las responsabilidades primarias, la Gerencia remitió a la AGCBA³ información consistente en archivos adjuntos, dos de los cuales contienen la formulación de la estructura y las misiones y funciones propuestas desde la Gerencia.

La información suministrada por la propia GOCF alcanzó un alto grado de orden y detalle, razón por la cual fue posible exponer la descripción de responsabilidades de esta GO con precisión.

La GOCF está organizada internamente en 4 Subgerencias Operativas (SSOO) que coinciden con la estructura informada por la DG para esta GO.

Las SSOO, a su vez, se encuentran desagregadas en Divisiones y Secciones, a saber:

1. Subgerencia Operativa de Topografía. Cuenta con dos Divisiones: Relevamientos Generales y Fiscalización Parcelaria.

2. Subgerencia Operativa de Registro de Mensuras. Cuenta con la División. Mensuras y con la Sección Normativa Catastral.

3. Subgerencia Operativa de Registros Catastrales. Cuenta con dos Divisiones: Estudio de de Títulos y Certificaciones.

4. Subgerencia Operativa de Cartografía. Cuenta con la división Cartografía y con la Sección Antecedentes Técnicos e Históricos.

Cuadro N° 12

Esquema gráfico Gerencia Operativa de Catastro Físico.	
1. Subgerencia Operativa de Topografía	División Relevamientos Generales.
	División Fiscalización Parcelaria.
2. Subgerencia Operativa de Registro de Mensuras	División Mensuras.
	Sección Normativa Catastral.
3. Subgerencia Operativa de Registros Catastrales.	División Estudio de Títulos.
	División Certificaciones.
4. Subgerencia Operativa de Cartografía.	División Cartografía.
	Sección Antecedentes Técnicos e Históricos.

Fuente: Elaboración AGCBA en base a documentación remitida por la GOCF en fecha 19/01/2017.

³ Correo electrónico de fecha 19 de enero de 2017, ratificado por correo del 7 de julio de 2017 remitido desde un dominio de GO Catastro @buenosaires.gob.ar

Descripción de Responsabilidades de la Gerencia Operativa de Catastro Físico y sus áreas.

Cuadro N° 13

Gerencia Operativa de Catastro Físico:	
1. Confeccionar, conservar y mantener actualizado el catastro geométrico de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires en concordancia con la Ley Nacional de Catastro y la Ley 3999 de Catastro de la CABA. Formar, conservar y publicar un archivo físico y digital de la documentación catastral territorial. Interpretar y aplicar las normas que regulan la materia. Representar a la Ciudad en el Consejo Federal del Catastro. Atención a profesionales y público en general. 2. Efectuar el relevamiento físico georreferenciado del estado parcelario. 3. Deslindar el territorio de dominio público del privado. Relevar y confeccionar los planos de levantamientos parcelarios, de fijación de líneas, y de determinación de áreas afectadas y remanentes. Mantener y ampliar la red planimétrica y altimétrica de la ciudad. Emitir certificaciones relativas a las dimensiones de manzana, las afectaciones y restricciones, las ochavas, anchos de calles, niveles y otras sobre los distintos atributos geométricos catastrales. 4. Realizar el control técnico y legal para el registro de las mensuras con o sin modificación del estado parcelario y en los casos de cesión de calles y reservas públicas, conforme a la Reglamentación Nacional de Mensuras, los planos de división por aplicación del régimen de propiedad horizontal (Ley 13.512) y los planos de proyecto de división en prehorizontalidad (Ley 19.724). 5. Emitir certificaciones relativas al estado parcelario, la numeración oficial, y otras sobre los distintos atributos parcelarios, ejecutando y conservando el catastro jurídico actualizando la titularidad de dominio, en base a información recabada de las distintas actuaciones que se tramitan y la obtenida del Registro de la Propiedad Inmueble. 6. Proyectar, ejecutar y publicar el registro gráfico de las manzanas, parcelas, nomenclatura de calles y numeración domiciliaria con sus elementos físicos, geométricos, y alfanuméricos. Realizar y publicar la cartografía oficial de la jurisdicción. Instaurar un sistema de información geográfico, manteniéndolo actualizado y establecer estándares, metadatos y otros componentes compatibles con el rol del catastro en el desarrollo de las infraestructuras de datos espaciales. 7. Llevar y mantener el archivo de planos registrados y sus carpetas o expedientes de origen y el archivo de los antecedentes técnicos e históricos catastrales de la repartición. 8. Interpretar la normativa catastral y los aspectos legales de la misma. 9. Implementar la ley N° 3999 de Catastro de la Ciudad, realizar las certificaciones catastrales relativas al estado parcelario y su subsistencia.	
1. Subgerencia Operativa de Topografía	1. Efectuar el levantamiento físico georreferenciado del estado parcelario. 2. Deslindar el territorio de dominio público del privado. 3. Disponer el ajuste de las trazas oficiales o la fijación de nuevas líneas cuando mediaren aperturas, ensanches o rectificaciones. 4. Relevar y confeccionar los planos de levantamientos parcelarios, de fijación de líneas, y de determinación de áreas afectadas y remanentes. Determinar las superficies de ochavas por la alteración de éstas al modificarse la línea oficial de esquina. 5. Efectuar mensuras y relevamientos de inmuebles propiedad del Gobierno de la Ciudad. 6. Intervenir en los procedimientos judiciales en temas catastrales, cuando el Gobierno de la Ciudad sea parte involucrada. 7. Mantener y ampliar la red planimétrica y altimétrica de la Ciudad. 8. Realizar la atención de consultas técnicas de profesionales y público general. 9. Emitir certificaciones relativas a las dimensiones de manzana, las afectaciones y restricciones, los anchos de calles, las ochavas, los niveles y otras sobre los distintos atributos geométricos catastrales.
2. Subgerencia Operativa de	1. Realizar el control técnico y legal para el registro de los planos de Mensura Particular con o sin modificación del estado parcelario y en los casos de cesión de calles y reservas públicas, conforme a la

Registro de Mensuras	Reglamentación Nacional de Mensuras. 2. Realizar el control técnico y legal para el visado de los planos de Mensura Particular en los términos de la Ley 14.159 para trámites de prescripción adquisitiva. 3. Realizar el control técnico y legal para el registro de los planos de Mensura Particular para primera inscripción. 4. Realizar el control técnico y legal para el registro de los planos de Mensura Particular y División en Propiedad Horizontal y sus modificatorios para la aplicación del régimen de propiedad horizontal conforme a la Ley 13.512. 5. Realizar el control técnico y legal para el registro de los planos de Proyecto de Subdivisión en Prehorizontalidad y sus modificatorios para la aplicación del régimen de Prehorizontalidad conforme a la Ley 19.724. 6. Realizar la atención de consultas técnicas de profesionales. 7. Realizar la atención de los profesionales para el seguimiento administrativo de los trámites. 8. Interpretar la normativa catastral y los aspectos legales de la misma. Sanciones.
3. Subgerencia Operativa de Registros Catastrales.	1. Asignar y mantener actualizada la nomenclatura catastral por modificaciones parcelarias y la numeración domiciliaria de los inmuebles. 2. Tomar razón en la documentación catastral de las restricciones, servidumbres y toda otra situación que condicione al estado parcelario. 3. Ejecutar y conservar el catastro jurídico, actualizando la titularidad de dominio sobre la documentación catastral, en base a la información recabada de las actuaciones y certificaciones que se tramitan, y la obtenida en el Registro de la Propiedad Inmueble. 4. Efectuar estudios de títulos y antecedentes de dominio para trámites de la repartición. 5. Intervenir en el estudio de dominio sobre los planos de mensura con sus diferentes variantes, que se tramitan en la repartición. 6. Emitir certificaciones relativas al estado parcelario y su subsistencia, nomenclatura parcelaria para obra nueva, demolición parcial o total, modificaciones y otras sobre los distintos atributos parcelarios. 7. Emitir certificaciones relativas a la numeración domiciliaria y su asignación 8. Llevar y mantener actualizado el archivo de fichas parcelarias vigentes. 9. Realizar la atención de consultas técnicas de profesionales. Realizar la atención del público en general. Entrega y recepción de trámites arancelados.
4. Subgerencia Operativa de Cartografía	1. Proyectar, ejecutar, publicar y mantener el registro gráfico de las secciones catastrales, las manzanas y las parcelas con sus elementos físicos, geométricos, y alfanuméricos. 2. Proyectar, ejecutar, publicar y mantener actualizado el registro gráfico de la nomenclatura de calles y la numeración domiciliaria. 3. Realizar y publicar toda la cartografía oficial de la jurisdicción. 4. Instaurar un sistema de información geográfico territorial que sea la base cartográfica oficial de la ciudad. Relevar y recopilar la información normativa para mantener actualizado el sistema de información geográfico territorial. 5. Establecer estándares, metadatos y otros componentes compatibles con el rol del catastro en el desarrollo de las infraestructuras de datos espaciales. 6. Realizar trabajos de dibujo o cartografía a requerimiento de las distintas áreas de la Dirección. 7. Efectuar tareas cartográficas de precisión y planos de apoyo a la obra pública. 8. Efectuar las correcciones de los planos originales registrados en la

	repartición. 9. Realizar la interpretación de fotografías aéreas y satelitales con fines catastrales. 10. Llevar y mantener el archivo de planos registrados y sus carpetas o expedientes de origen y el archivo de los antecedentes técnicos e históricos catastrales de la repartición.
--	---

Fuente: Elaboración AGCBA en base a documentación remitida por la GOCF en fecha 19/01/2017.

5.4.5.5 Gerencia Operativa de Registro de Obras.

Cuadro N° 14

Funciones Gerencia Operativa Registro de Obras
Lleva adelante toda la gama de trámites relacionados con el registro de obras en la Ciudad, de acuerdo a la especialidad de los trámites que se desarrollan.

Fuente: Elaboración AGCBA en base a documentación remitida por la GORO en fecha 18/08/2017.

5.4.5.6 Tareas y trámites llevadas adelante por las GGOO.

En este punto se enumeran los trámites –también denominados “tratas”- llevados adelante en cada GO de acuerdo a la información suministrada por la DGROC en respuesta a Nota N° 2160/AGCBA/2017, así como las tareas que se realizan, de acuerdo a la información suministrada en las entrevistas realizadas con los responsables de cada una de esas unidades organizativas, en los casos que corresponde.

5.4.5.7 Gerencia Operativa de Programación y Control.

Cuadro N° 15

Trámites Gerencia Operativa de Programación y Control
1. Solicitud copia de planos; 2. Inicio de actuaciones en formato papel

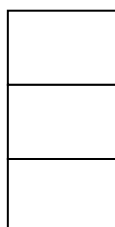
Fuente: Elaboración AGCBA en base a la respuesta de la DGROC a Nota N° 2160/AGCBA/2017.

5.4.5.8 Gerencia Operativa de Verificaciones y Liquidaciones.

Cuadro N° 16

Trámites Gerencia Operativa de Verificaciones y Liquidaciones.
1. Certificado de Uso Conforme. 2. Inscripción en el Registro de Profesionales. 3. Liquidación para pago de Derechos.

Fuente: Elaboración AGCBA en base a la respuesta de la DGROC a Nota N° 2160/AGCBA/2017.



5.4.5.9 Gerencia Operativa de Instalaciones.

Cuadro N° 17

Trámites Gerencia Operativa de Instalaciones.	
1. Fijación de nivel de parcela; 2. Fijación de nivel cero; 3. Plano de prehorizontal; 4. Plano mensura particular; 5. Corrección de plano de mensura; 6. Plano de PH; 7. Corrección plano pre-horizontal; 8. Duplicado de copias de planos; 9. Corrección de plano de PH; 10. Copia de planos; 11. Anulación de plano de mensura; 12. Fijación de línea; 13. Instalación eléctrica; 14. Instalación de inflamables; 15. Instalación electro-mecánica; 16. Instalación térmica; 17. Instalación ventilación mecánica; 18. Habilitación Operador Cine-Teatro; 19. Instalación de elementos guiados; 20. Instalación sanitaria; 21. Solicitud examen de foguista; 22. Ajuste de instalación eléctrica; 23. Ajuste de instalación de inflamables; 24. Ajuste de instalación electro-m; 25. Ajuste de instalación térmica; 26. Ajuste de instalación mecánica; 27. Habilitación de grúas; 28. Ajuste de instalación de elementos guiados; 29. Instalación de prevención de incendios; 30. Seguro de artefactos térmicos; 31. Verificación de pagos; 32. Registro de Profesionales; 33. Verificación ajustes y finales; 34. Liquidación de pagos; 35. Presupuesto anual; 36. Control recaudación diaria; 37. Ajustes de obra; 38. Conforme a obra.	

Fuente: Elaboración AGCBA en base a la respuesta de la DGROC a Nota N° 2160/AGCBA/2017

5.4.5.10 Gerencia Operativa de Catastro Físico.

Cuadro N° 18

Trámites Gerencia Operativa de Catastro Físico.		
N°	Según respuesta a Nota N° 2160/AGCBA	Según listado aportado por la GOCF en correo electrónico de 19 de enero de 2017
1.	Consulta catastral simple.	Consulta de registro catastral.
2.	Consulta al Catastro.	Solicitud de datos catastrales para mensura.
3.	Certificado de nomenclatura parcelaria.	Solicitud de datos catastrales.
4.	Consulta de ficha poligonal	Certificado de nomenclatura parcelaria.
5.	Certificado de nivel	Certificado de numeración domiciliaria.
6.	Certificado de ochava con o sin ocupación del espacio aéreo.	Solicitud de medidas perimetrales y ancho de calle.
7.	Certificado numeración domiciliaria	Solicitud de certificado de ochava sin cuerpo saliente.
8.	Certificado medidas perimetrales y ancho de calles.	Solicitud de certificado de ochava con cuerpo saliente.
9.	Solicitud de certificado de nivel.	Solicitud de certificado de fijación de línea.
10.	Corrección de plano de mensura.	Solicitud de copia de planos de catastro.
11.	Anulación plano de mensura.	Consulta de ficha poligonal.
12.	Solicitud de certificado de fijación de línea.	Solicitud de certificado de nivel.
13.	Solicitud de datos catastrales para mensura.	Consulta de registro catastral antecedente.
14.	Plano de propiedad horizontal nuevo.	Solicitud de fijación del plano límite de altura por afectación del corredor aéreo.
15.	Duplicado de copias de plano de mensura	Solicitud de fijación del plano límite de altura

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

Trámites Gerencia Operativa de Catastro Físico.		
Nº	Según respuesta a Nota N° 2160/AGCBA	Según listado aportado por la GOCF en correo electrónico de 19 de enero de 2017
	para el Registro de Propiedad.	por afectación del cinturón digital.
16.	Duplicado de copias de plano de mensura para el Protocolo de Escribanos.	Solicitud de fijación de nivel cero.
17.	Plano de propiedad horizontal modificadorio.	Solicitud de fijación de nivel de manzana.
18.	Plano de mensura particular.	Solicitud de fijación de nivel de parcela.
19.	Plano de prehorizontalidad modificadorio.	Solicitud de fijación de nivel de barranca.
20.	Plano de prehorizontalidad nuevo.	Solicitud de registro de plano de mensura particular.
21.		Solicitud de registro de plano de mensura particular con modificación del estado parcelario.
22.		Solicitud de registro de plano de mensura particular para trámite de prescripción adquisitiva.
23.		Solicitud de visado de plano de proyecto de subdivisión en prehorizontalidad.
24.		Solicitud de visado de plano modificadorio de proyecto de subdivisión en prehorizontalidad.
25.		Solicitud de anulación de plano de proyecto de subdivisión en prehorizontalidad.
26.		Solicitud de registro de plano de mensura particular y división por el régimen de propiedad horizontal.
27.		Solicitud de registro de plano complementario y/o modificadorio de la mensura particular y división por el régimen de propiedad horizontal.
28.		Solicitud de anulación de plano de mensura particular y división por el régimen de propiedad horizontal.
29.		Solicitud de corrección de plano visado o registrado.
30.		Solicitud de registro de plano de mensura particular de zona de electroducto.
31.		Otras solicitudes sobre planos en estudio.
32.		Solicitudes de copia de plano para el registro de la propiedad y/o para el protocolo de escribano.
33.		Consultas en general.
34.		Certificado de Estado Parcelario Ley 3999

Fuente: Elaboración AGCBA en base a la respuesta de la DGROC a Nota N° 2160/AGCBA/2017 y documentación remitida por GOCF en fecha 19/01/2017

De la lectura de ambas fuentes de información, surge que los datos aportados por la GOCF contienen un mayor nivel de detalle o desagregación. Así, la DGROC informa 20 trámites y la GOCF, 34.

5.4.5.11 Gerencia Operativa de Registro de Obras.

Cuadro N° 19

Trámites Gerencia Operativa de Registro de Obras.		
N°	Según respuesta a Nota N° 2160/AGCBA	Según listado aportado por la GORO en respuesta a cuestionario de 18 de agosto de 2017
1.	Aviso de Obra.	Aviso de Obra
2.	Permiso de demolición total o parcial.	Demolición Total y Obra Nueva
3.	Permiso de Obra Nueva o Ampliación.	Obra Nueva
4.	Obras ejecutadas sin permiso y/o antirreglamentarias.	Ampliación y Modificación
5.	Plano Conforme a Obra.	Ampliación y Modificación de Obra c/ Demolición Parcial
6.	Fijación línea de frente interno.	Modificación o Final de obra para expedientes no iniciados vía TAD
7.	Compensación de línea de frente interno.	Obras ejecutadas sin permiso reglamentarios y/o no reglamentarias
8.		Conforme a obra.
9.		Conforme a obra c/ obras ejecutadas sin permiso reglamentarias y/o no reglamentarias
10.		Compensación Línea de Frente Interno
11.		Trazado de Línea de Frente Interno
12.		Consulta al Código de la Edificación.
13.		Excepción al Código de la Edificación.
14.		Solicitud de copia autenticada digital de Resolución/Disposición de Línea de Frente Interno de manzana atípica ya trazada (se realiza vía mail hasta que sea implementada en el TAD)

Fuente: Elaboración AGCBA en base a la respuesta de la DGROC a Nota N° 2160/AGCBA/2017 y respuesta a cuestionario GORO remitido en fecha 18/08/2017.

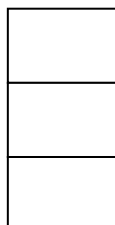
De la lectura de ambas fuentes de información, surge que los datos aportados por la GORO contiene un mayor nivel de detalle y abarca el doble de trámites (7 DGROC, 14 GOCF).

5.5. Sistemas empleados en la DGROC.

En la DGROC se utilizan múltiples sistemas no integrados entre si en forma simultánea: TAD, Autoliquidador, CEP, PDI (sistemas propios de la DGROC); SADE, SIGAF y USIG.

Soporte de todos los sistemas utilizados por la DGROC. El procesamiento de todos los sistemas está soportado por la ASI (Agencia de Sistemas de Información), dependiente de la Jefatura de Gabinete, que se encarga del

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



procesamiento y de la operatoria de copias de respaldo de la información, que se encuentra robotizada y es uniforme para todos los sistemas de la Dirección.

1. Trámite A Distancia (TAD). Es el sistema que soporta todos los procesos de la DG. Por un lado se describirán los lineamientos generales acerca de las características y funcionamiento del sistema, y luego se expondrá la mirada que las GGOO tienen del TAD, en tanto su labor –apoyada en el TAD– constituye el eje central del desempeño de la DGROC.

Caracterización. Se trata de un portal de acceso de los usuarios externos (ciudadanos, profesionales, público en general) a las funciones habilitadas sobre el SADE mediante las que acceden a los expedientes del GCBA en forma remota. Por su parte las áreas internas del GCBA utilizan el escritorio único para acceder a los expedientes.

Implementación. Se efectuó de julio a diciembre de 2015. Esto, por cuanto en la Resolución Conjunta N° 8-SECLyT-2015, de fecha 19 de noviembre de 2015, publicada en BOCBA del 30 de diciembre de 2015 se estableció que “se encuentran disponibles para ser iniciados y gestionados a través de la Plataforma de Tramitación A Distancia (TAD) los trámites que se detallan en el Anexo I”. Sin embargo, en el sistema SADE se registran expedientes caratulados vía TAD a partir del 28 de julio de 2015 (conf. respuesta a Nota N° 286/AGCBA/2017, dirigida a la SSREGIC). En torno a este punto, cabe destacar que fue menester consultar a la SSREGIC acerca de la fecha de implementación, toda vez que, en respuesta a la Nota N° 119/AGCBA/2017, la DG no contestó la pregunta formulada y remitió “a los lineamientos impartidos por el Ministerio de Modernización” en lugar de dar respuesta concreta a la pregunta o facilitar algún tipo de precisión al respecto.

Sistema de seguimiento de incidentes (tickets). Existe un responsable informal de informática local, que se ocupa de generar y remitir y efectuar el seguimiento de los tickets de los incidentes derivados a la mesa de ayuda del SADE. La mesa de ayuda del SADE funciona dentro de la Dirección General de Sistemas Documentales dependiente de la DGTAL. Los tickets se derivan de todos los problemas operativos de los distintos sistemas y de los reclamos de los agentes de la DGROC. La solución a los mismos suele demorarse debido a que deben ser escalados, es decir, que requieren de la atención del segundo nivel del soporte. Asimismo, este sistema entró en vigencia a partir del 1° de junio de 2016 (según respuesta a Nota N° 1097/AGCBA/2017, punto 3 in fine). Por otro lado, cabe tener presente que ante la falta de solución en un lapso temporal razonable, produce como consecuencia que los usuarios externos se



abstengan de formular reclamos. Esta situación, sumada a la operatividad del sistema de seguimiento a partir del segundo semestre de 2016 impide formular la determinación del universo, el análisis posterior y la formulación de conclusiones.

Administración local del sistema. En respuesta a la Nota N° 1097/AGCBA/2017, la Dirección General de Gestión Documental del GCBA informa que el sistema cuenta con un único administrador local: “El día 24/5/2016 se recibió una comunicación oficial (NO-2016-13662109- -SSREGIC) solicitando que el único Administrador Local (ALS) de DGROC sea el Subsecretario de Registros, Interpretación y Catastro (...) En consecuencia, a partir del 30/5/2016 se quitó los permisos de ALS a [menciona con nombre y apellido], usuarios” de la GOPyC. “Actualmente el Subsecretario es ALS de las dos Direcciones Generales que dependen de su Subsecretaria y de la misma: DGROC y DGIUR (Dirección General Interpretación Urbanística). Esto último fue solicitado por NO-2017-04777275- -SSREGIC)”.

2. Autoliquidador. Sistema que comenzó a operar a partir del 13 de septiembre de 2016 (conf. entrevista GOLyV del 12 de ener. Está orientado a practicar el cálculo de los derechos de obra que corresponda abonar en función del tipo de construcción. Así, los profesionales utilizan el sistema Autoliquidador para calcular el derecho de obra que corresponda en función del tipo de construcción, metros cuadrados, etc. y efectuar el pago de los mismos mediante la boleta Boleta Única Electrónica (BUI). El área administrativo-contable de la GOVYL verifica que los montos declarados sean correctos. Asimismo, permite simular el cálculo para estimar el monto del derecho sin necesidad de iniciar el trámite.

3. Parcela Digital Inteligente (PDI). Se trata de un sistema en el cual se encuentra la información catastral de los objetos territoriales legales de derecho público y privado de la jurisdicción de la CABA organizados de forma digital. Comenzó a materializarse a partir del año 2012 en base a información que tenía la empresa Sistemas Catastrales S.A., empresa privada que hasta el año 2010 llevó el catastro de la CABA.

4. Constitución de Estado Parcelario (CEP). La Ley de Catastro de la CABA N° 3999 sancionada en el año 2011 –que replica a la Nacional-, establece en su artículo 13 que Catastro debe expedir un certificado catastral en oportunidad de realizarse cualquier acto de constitución, modificación y/o transmisión de derechos reales, y se deberá asegurar que el estado parcelario esté determinado y/o verificado, y que no haya expirado el plazo de su vigencia. El Sistema CEP soporta este proceso pero su uso no es obligatorio sino opcional

y toda vez que se debe abonar un arancel que es elevado en términos monetarios, se efectúa en pocas ocasiones.

El CEP fue instituido por Resolución N° 43-SSPLAN-2015, norma que dispuso su aplicación sería, inicialmente, sobre todas las parcelas que no se hallasen sometidas al régimen de la entonces Ley de Propiedad Horizontal, y que el sistema funcionaría a modo de prueba por el período comprendido entre el 2 de febrero hasta el 31 de marzo de 2015. Luego, por Resolución N° 112-SSPLAN-2015, se prorrogó el plazo de aplicación, hasta tanto se dicte la norma que reglamente el procedimiento establecido en la Ley CABA N° 3.999, a aplicar en la constitución de los estados parcelarios.

El desarrollo del sistema fue el producto de la colaboración conjunta de la GOCF, la Subsecretaría de Planeamiento y la Agencia de Sistemas de Información (ASI) de la CABA, en base a la normativa vigente y las necesidades de funcionalidad relevadas.

El trámite del CEP implica un sistema doble, ya que, por un lado, un agrimensor realiza la constitución del estado parcelario, y luego la DGROC emite el Certificado de Estado Parcelario, de conformidad con los datos consignados en la medición.

En cuanto al trámite, el usuario se loguea y se reserva la parcela (esto es para evitar duplicaciones en la tramitación). El sistema dispara una alerta al Consejo Profesional de Agrimensores e Ingeniería Civil. No requiere de la intervención de ningún agente del GCBA y el Consejo Profesional efectúa la encomienda. Luego, el usuario abona el sellado on line, que en tres horas está chequeado por Tesorería General. Una vez validado el pago, el Agrimensor baja los datos, los carga en el formulario y luego se solicita al profesional que informe los datos resultantes para actualizar el sistema.

Este trámite otorga seguridad jurídica en las operaciones inmobiliarias, ya que, dada la falta de actualización de los datos catastrales de las parcelas con posterioridad a 1940, es factible que una parcela figure en Catastro con una superficie o dimensiones mayor o menor del que en realidad tiene.

La duración del certificado es de doce años para propiedad horizontal.

Para la aplicación del CEP, la DGROC dictó capacitaciones en los Consejos Profesionales técnicos respectivos, así como en el Colegio de Escribanos Públicos, ya que éstos pueden obtener los datos catastrales necesarios para realizar la escritura de un inmueble determinado.

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

5. SADE En el marco de la Ley 3304 y con el objetivo de digitalizar todos los trámites y comunicaciones, el Poder Ejecutivo del GCBA desarrolló el Sistema de Administración de Documentos Electrónicos – **SADE**, que es un sistema integrado por aplicativos informáticos que trabajan en forma colaborativa.

6. SIGAF. Es un sistema de información que apoya la gestión presupuestaria, financiera y contable de los Ministerios del Gobierno Central, así como las funciones de rectoría y fiscalización que corresponden al Ministerio de Hacienda y a los Órganos de Control. Se encuentra diseñado en forma modular posibilitando el ingreso, la verificación y el control de la documentación, en toda la etapa de la gestión administrativa-contable del Gobierno de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires. En la DGROC es utilizado básicamente por la GOVYL dadas sus funciones.

7. USIG. Es el sistema de información geográfica (Unidad de Sistemas de Información Geográfica) soportado por la ASI. Provee el mapa interactivo de la CABA, y permite la búsqueda por calle. Es utilizado, sobre todo, por la GOCF.

5.6. Recursos humanos.

En respuesta a la Nota N° 119/AGCBA/2017 la DGROC informó que la planta total de agentes que se desempeñan en el organismo es de 309 personas, incluido el personal jerárquico.

Para la lectura de este tópico, debe tenerse presente que, dado el volumen de la DGROC no sólo en el cúmulo de responsabilidades que tiene a su cargo sino también en la cantidad de agentes que allí se desempeñan, las altas, bajas y modificaciones se dan en forma permanente y que el presente Proyecto de Auditoría es, esencialmente, de relevamiento y no de recursos humanos.

No obstante ello, se han podido formular los siguientes análisis:

5.6.1. RRHH de la DGROC, grado de profesionalización de sus cuadros.

Cuadro N° 20

	Dependencia de la DGROC	Cantidad total de agentes	Cantidad agentes con título universitario completo	Agentes con título terciario o tecnicatura completo/ Estudios incompletos en carreras técnicas compatibles	% Profesionales Universitarios	% Tercerarios	Univer- + terciarios
1.	DGROC / Gabinete	8	4	1	50%	12%	62%
2.	RRHH	8	1	2	12%	25%	37%
3.	Gerencia Operativa de Programación y Control	47	1	7	2%	15%	17%
4.	Gerencia Operativa de Verificaciones y Liquidaciones	52	15	3	29%	6%	35%
5.	Gerencia Operativa de Instalaciones	57	16	24	28%	42%	70%
6.	Gerencia Operativa de Catastro Físico	71	23	18	32%	25%	57%
7.	Gerencia Operativa Registro de Obras	66	9	8	14%	12%	26%
	Totales	309	69	63	22%	20%	42%

Fuente: Elaboración AGCBA en base a respuesta a Nota N° 119/AGCBA/2017

Toda vez que las GGGOO técnicas de la DGROC requieren formación técnica especializada en la materia de su competencia, el criterio tenido en cuenta para considerar a un individuo candidato a la columna 5 (agentes con título terciario completo, o incompleto en carreras técnicas compatibles), fue considerar el nivel alcanzado (por ejemplo, universitario incompleto), relacionándolo con la materia del estudio sin finalizar (por ejemplo, arquitectura, ingeniería, abogacía) verificando, asimismo, que la carrera guardara relación con la función cumplida de acuerdo a la información suministrada por la DGROC. También fueron incluidos los agentes con secundario completo con orientación técnica.

Los resultados del análisis indican que de los 309 agentes que prestan servicios en la DGROC en diversas situaciones de revista (planta permanente, planta transitoria, locación de obra y servicio, etc.) 69 de ellos cuentan con título universitario de grado, 63 con terciario completo o carrera técnica compatible incompleta.

Por lo tanto, el índice de profesionalización universitaria es del 22%. Ahora bien; si se tiene en cuenta al personal con título terciario completo o universitario incompleto en carreras compatibles, la tasa de especialidad técnica de la planta asciende al 42% de los agentes.

Relacionado con la profesionalización del personal, merece ser destacado el comentario de la GOCF (entrevista del 19 de enero de 2017) en el sentido de que los bajos salarios que el GCBA abona a los empleados, desiste a los cuadros profesionales a tomar puestos en el sector.

5.6.2. Antigüedad promedio del organismo, desagregado por áreas y GGOO.

Cuadro N° 21

	Dependencia de la DGROC	Antigüedad promedio de los agentes en años.
1.	DGROC / Gabinete	4
2.	RRHH	16
3.	Gerencia Operativa de Programación y Control	9
4.	Gerencia Operativa de Verificaciones y Liquidaciones	13
5.	Gerencia Operativa de Instalaciones	14
6.	Gerencia Operativa de Catastro Físico	14
7.	Gerencia Operativa Registro de Obras	11
	Totales	11.57

Fuente: Elaboración AGCBA en base a respuesta a Nota N° 119/AGCBA/2017

De acuerdo a los resultados obtenidos, la antigüedad promedio de los agentes del organismo es de 11,5 años.

En cuanto a la experiencia de los mandos medios a cargo de las cinco GGOO, se determinó una antigüedad promedio en la Administración Pública de la

CABA de 28 años. Esto es un indicador de que, pese a la falta de organización interna de la CABA a partir de DG, la DGROC se nutre de cuadros con alta experiencia en la administración para la ejecución de las funciones propias del organismo.

5.6.3. Situación de revista de los agentes de la DGROC.

Cuadro N° 22.

	Dependencia de la DGROC	Cantidad total de agentes	PP	PT	LOYS	PG	% PP	% PT	% LOYS	% PG
1	DGROC / Gabinete	8	1	1	3	3	12%	12%	38%	38%
2	RRHH	8	7	0	1	0	87%	0	13%	0%
3	Gerencia Operativa de Programación y Control	47	21	5	21	0	45%	10%	45%	0%
4	Gerencia Operativa de Verificaciones y Liquidaciones	52	34	3	15	0	65%	6%	29%	0%
5	Gerencia Operativa de Instalaciones	57	41	9	7	0	72%	16%	12%	0%
6	Gerencia Operativa de Catastro Físico	71	41	7	23	0	58%	10%	32%	0%
7	Gerencia Operativa Registro de Obras	66	44	10	12	0	67%	15%	18%	0%
	Totales	309	189	35	82	3	61%	11%	27%	1%

Fuente: Elaboración AGCBA en base a respuesta a Nota N° 119/AGCBA/2017

PP: Planta permanente.

PT: Planta transitoria.

LOYS: Locación de obra y servicio.

PG: Planta Gabinete.

De la información expuesta surge que un porcentaje medio / alto de los agentes que prestan servicios en el organismo en las diversas situaciones de revista detalladas cuenta con estabilidad en el cargo (61%). Luego, el 11% revista en plata transitoria y el 27% se agrupa en el régimen de locación de obra y servicios.

5.6.4. Comparación entre RRHH GORO según DGROC e información suministrada por GORO.

En cuanto a la GO de Registro de Obras, en fecha 18 de agosto de 2017 remitió listado con nombre, situación de revista, nivel de educación formal y área de desempeño.

La información suministrada por la GORO indica que cuenta con 63 agentes a cargo, de los cuales 30 son profesionales con título habilitante y 5 con terciario completo. Toda vez que no aporta datos acerca de la materia sobre la que se expide el título o los estudios en curso o incompletos, no es posible determinar la especificidad técnica de los agentes en las áreas de incumbencia de la GORO.

Más allá de lo expuesto y de la diferencia de tiempo en los momentos de realización de los listados, el incremento en el nivel de profesionalización universitaria de la GORO evolucionó de la siguiente manera:

Cuadro N° 23

Emisor del informe	Cantidad de agentes GORO	Cantidad agentes GORO con título universitario completo	Cantidad agentes GORO con terciario completo	Porcentaje agentes GORO con universitario completo	Porcentaje agentes GORO con terciario completo	% Univ + terciarios
DGROC 23/01/2017	66	9	8	14%	12%	26%
GORO 18/08/2017	63	30	5	48%	8%	56%

Fuente: Elaboración AGCBA en base a listado remitido por DGROC en fecha 23/01/2017 (Nota N° 119/AGCBA/2017) y listado remitido por GORO el 18/08/2017.

Por lo tanto, la GORO aumentó el grado de profesionalización universitaria al 48%, tasa que alcanza al 56% si se tienen en cuenta los agentes con título terciario completo. Analizados ambos listados, se determinó que esta situación responde a que, en la fluctuación entre las altas y las bajas, prevaleció la desafectación de la GORO de agentes sin estudios especializados.

5.7. Resultado del relevamiento.

En función de las entrevistas celebradas con a GDROC y sus GGGO, se analizó el entorno institucional y se tomó en consideración las características particulares del organismo que se relacionan con la variedad cuantitativa, cualitativa y especificidad de los trámites que se desarrollan que, además, impactan de manera directa en el orden y convivencia de la sociedad civil.

Las entrevistas celebradas, cuestionarios de relevamiento e información aportados por las distintas áreas de la DGROC se listan a continuación:

1. DGROC:

- Entrevista del 26/12/2016;
- Cuestionario Nota N° 1297/AGCBA/2017;

2. GOPyC:

- Entrevista de fecha 09/01/2017;
- Entrevista de fecha 26/04/2017.

3. GOVyl:

- Entrevista de fecha 09/01/2017;

4. GOI:

- Entrevista de fecha 12/01/2017.

5. GOCF:

- Entrevista de fecha 12/01/2017;
- Entrevista de fecha 10/05/2017;
- Documentación remitida por correos electrónicos de fecha 25/01/2017 y 07/07/2017.

6. GORO.

- Cuestionario de fecha 18/08/2017.

Tales datos permitieron la comprensión y descripción del objeto auditado, la identificación de las deficiencias, las relaciones de causa – efecto, entendidos los procesos como el conjunto de operaciones interrelacionadas enfocadas a un objetivo.

Los pasos enunciados se enfocaron a definir la capacidad organizacional entendida como habilidad de una organización para utilizar sus recursos en la realización de sus actividades. El examen de los sistemas y prácticas de gestión relacionados con los recursos humanos, financieros y de infraestructura ayudó a comprender el uso de los recursos organizacionales.

El examen abarcó también la evaluación de la capacidad de la organización para manejar todas las áreas de su incumbencia por sí mismo o si su capacidad de decisión en cuestiones internas se ve afectada por terceros o a la voluntad de organismos jerárquicamente superiores.

Otra dimensión tenida en cuenta, aunque íntimamente ligada al estudio de las cuestiones enumeradas más arriba, fue la evaluación del ambiente de control existente en la organización auditada, entendido aquél como el conjunto de

elementos que contribuyen para alcanzar la inmensa gama de funciones que son llevadas adelante.

Por lo expuesto se tomaron en cuenta las actividades realizadas; cómo fueron ejecutadas y quiénes lo hicieron los actos que implicaron la toma de decisiones de gestión y la búsqueda de eficiencia y seguridad en relación a los actos administrativos. Todo ello, en relación a la real situación de los recursos, dentro de un marco que contemple elementos materiales, humanos y organizativos constituidos como la base en que se asentaron los medios de que se sirvió.

La forma administrativa está dada por las normas y procedimientos que se hayan emitido por escrito o instalado. El organigrama real, la calidad de su personal, el sistema de información y los procesos. Se puso el énfasis en la formación de un “ambiente de control” como elemento de disuasión de las llamadas zonas grises o disputadas donde las funciones de gestión, asesoras, jerárquicas y de control se confunden, así como las responsabilidades totales o parciales.

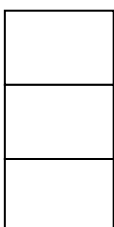
Confrontados los datos objetivos relevados con aquellos que surgen de las entrevistas, se elaboraron las matrices de riesgo y FODA (fortalezas, debilidades y oportunidades con que cuenta la DGROC), temáticas abordadas en los puntos 5.16 y 5.17, respectivamente.

5.8. Caracterización del organismo. Determinación de áreas críticas.

La DGROC tiene competencia en una amplia gama de materias que van desde el llevado del catastro de la CABA, hasta la autorización de todas las obras e instalaciones que se produzcan en la Ciudad a través de sus tres GGOO técnicas. De ahí, la diversidad y magnitud del marco normativo aplicable en la entidad, cuyos términos generales pueden ser consultados en el Anexo II del presente Informe.

Las funciones, tareas y actividades que se desarrollan en la DGROC, principalmente en las GGOO técnicas, impactan de manera profunda en la sociedad civil, en tanto es un organismo regulador de aspectos vinculados con la seguridad de los individuos y con el orden social.

Si bien cada una de esas actividades y funciones de las GGOO fueron desagregadas en los puntos precedentes, se considera oportuno a esta altura del análisis efectuar una síntesis de las principales tareas que las GGOO técnicas cumplen para tomar dimensión del rol social asumido por la DGROC a través de sus áreas.



Así, en la GO de Instalaciones se tramitan los permisos y autorizaciones para efectuar todo tipo de instalaciones, ya sea en obras nuevas o en edificaciones construidas: de gas, eléctricas, electromecánicas, ascensores, e inclusive, debe otorgar permiso para las instalaciones en espectáculos públicos.

En la GO de Catastro Físico se lleva todo el catastro de la Ciudad de Buenos Aires. Para que cobre sentido la dimensión de las tareas que esta GO lleva adelante, corresponde tener presente que la CABA es una de las principales ciudades del mundo en densidad poblacional y que cuenta con aproximadamente 12.000 manzanas y 300 km².

De acuerdo a lo informado en entrevista de fecha 10 de mayo de 2017, el último relevamiento de catastro efectuado en la Ciudad data del año 1940.

Durante algunos años, el llevado del catastro estuvo a cargo de una empresa privada, Sistemas Catastrales S.A., cuyos datos utiliza la DGROC. Otro punto relevante a tener en cuenta, es el cambio normativo operado a raíz de la sanción de la Ley CABA N° 3.999 de Catastro (2011), que trae una serie de pautas y directrices a las que el Catastro de la Ciudad debe ajustarse, como la modernización del Catastro y la Constitución del Estado Parcelario instituido en el art. 13.

En la GORO se tratan todas las cuestiones vinculadas con la otorgación de permisos para obras nuevas o ya existentes, así como también otorga los finales de obra. Es decir que su actividad tiende a la seguridad pública en tanto se orienta a otorgar el permiso una vez que se haya efectuado el control y verificación de todas las condiciones (legales, administrativas y de seguridad) exigidas para que ello suceda.

Como corolario, las actividades de las GGOO de Instalaciones y de Registro de Obras se orientan al control de que las obras e instalaciones de todo tipo que cualquier ciudadano o contribuyente quiera realizar, cumplan con todas las normas que garanticen no sólo la seguridad jurídica sino, fundamentalmente, seguridad física de todas las personas que habitan o circulan por la Ciudad.

Incluso, la DGROC posee poder de policía en ciertos asuntos. Ello, por cuanto el organismo tiene competencia para sancionar la actuación de profesionales intervinientes en los trámites que allí se sustancian, a través del Registro de Profesionales que lleva la GOVYL. Así, la DGROC está habilitada para aplicar sanciones a arquitectos, ingenieros (en sus diversas ramas compatibles con las tratadas a requerir) y maestros mayores de obra. Luego, notifica al Consejo Profesional correspondiente. Las sanciones pueden ser apercibimiento, suspensión e inhabilitación (conf. entrevista de fecha 9 de enero de 2017 con la GOVYL).



Pero además de todo lo expuesto, la DGROC también es un organismo recaudador, dado que la mayoría de los trámites se hallan arancelados. En este aspecto, también participa en la elaboración del anteproyecto de la Ley Tarifaria desde la GO de Verificaciones y Liquidaciones, pues es esa área la encargada de proponer el ajuste anual los montos de los derechos correspondientes a los trámites arancelados.

De la síntesis efectuada, surge con claridad la relevancia e impacto social de las funciones llevadas adelante por la DGROC en términos globales de la organización, siendo un área crítica en sí misma dentro de la Subsecretaría.

Ahora bien; dada la especificidad e importancia de las tareas llevadas adelante por las GGOO técnicas en el marco no sólo de la DGROC sino en el entorno social, se las considera como áreas críticas del organismo.

5.9. Entorno institucional.

No obstante lo descripto en los puntos precedentes, y aún cuando muchos organismos con características similares han sido descentralizados de la Administración Pública, la DGROC continúa siendo un organismo de la Administración Pública Central de la CABA.

Esto implica que, sin perjuicio de las funciones que le son propias, las capacidades decisorias están a cargo de los órganos superiores de la Administración (conf. Gordillo, Tratado de Derecho Administrativo, www.gordillo.com, Capítulo XIV, Clasificación de los entes públicos, pág. 3).

Un ejemplo de ello es la implementación del trámite del CEP, Constitución del Estado Parcelario, instituido por la Ley N° 3.999 (punto sobre el que se tratará más abajo). Su regulación fue pautaada por la Subsecretaría de Planeamiento porque la DGFOC es un organismo de la Administración Pública Centralizada.

Por otro lado, una parte importante en el trámite de obra nueva a cargo de la GORO depende del control efectuado por otro organismo. En tal sentido, las primeras tres inspecciones de las cuatro requeridas en el trámite de obra nueva, no son efectuadas por la DGROC, sino que se hallan a cargo de la Dirección General de Fiscalización de Obras (DGFyCO) dependiente de la Agencia Gubernamental de Control (AGC). Recién el 4° y último AVO es llevado adelante por la propia DGROC (conf. puntos 7.2. y 7.3. Cuestionario GORO del 18/08/2017 y Decreto N° 271-GCBA-2014).

5.10. Entrevistas.

En este acápite se describen las principales cuestiones puestas de manifiesto tanto por la DGROC como por las GGOO, de acuerdo a las entrevistas listadas en punto 5.7. Resultados del relevamiento.

El detalle de las manifestaciones vertidas por cada área se halla en el ANEXO III del presente Informe.

En este punto se expondrán las cuestiones más relevantes y puestas de manifiesto en común por las distintas áreas de la DGROC de acuerdo al agrupamiento que sigue:

- I. Inconvenientes con el TAD.
- II. Forma de asignación de expedientes.
- III. Recursos humanos.
- IV. Recursos materiales asignados para la implementación del TAD (equipamiento y hardware).
- V. Capacitación.
- VI. Condiciones de seguridad del archivo.

Cuadro N° 24

Tema	DG	GOPYC	GOVyl	GOI	GOFC	GORO
I. Inconvenientes con el TAD: a. Imposibilidad de búsqueda de expedientes por calle y número.	x	x	x	x	x	x
I. Inconvenientes con el TAD: b. Lentitud del sistema.	N/R	x	x	x	x	x
I. Inconvenientes con el TAD: c. Inestabilidad y colapso del sistema.	x	x	x	x	x	x
I. Inconvenientes con el TAD: d. Imposibilidad de subsanar errores a posteriori y que se deje de visualizar un archivo cargado con errores.	N/R	N/R	N/R	x	x	x
I. Inconvenientes con el TAD: e. Implementación repentina sin capacitación previa adecuada.	N/R	x	x	x	x	x
II. Forma de asignación de expedientes: Falta de mecanismo de asignación de expedientes estandarizado.	N/R	N/A	N/A	x	x	x
III. a. Recursos humanos suficientes	x	N/R	N/R			
b. Recursos humanos insuficientes				x	x	x
IV. Recursos materiales asignados para la implementación del TAD (equipamiento y hardware).	N/C	N/A	N/A	x	x	x
V. a. Capacitación del personal adecuada	x	N/R	N/R			

Tema	DG	GOPYC	GOVYL	GOI	GOFC	GORO
b. Capacitación del personal inadecuada a las necesidades operativas del TAD				x	x	x
VI. Condiciones de seguridad del archivo inadecuadas (falta de aspersores)	N/R	x	N/A	N/A	N/A	N/A

Fuente: Elaboración AGCBA en base a entrevistas listadas y cuestionarios con DG y GGOO listados

N/R: No refiere.

N/A: No aplica.

N/C: No contesta

5.11. Comparación entre el organigrama informal según DGROC y el relevado en función de las entrevistas.

De la comparación entre el organigrama acompañado por la DGROC en respuesta a la Nota N° 2160/AGCBA/2016 y el resultante de la información suministrada por las GGOO en entrevistas de auditoría, surgieron las siguientes diferencias:

Cuadro N° 25

Gerencia Operativa / Diferencia detectada	Estructura informal según DGROC (respuesta a Nota N° 2160/AGCBA/2016 y entrevista de fecha 26/12/2016.	Estructura real según entrevista / cuestionario con GGOO pertinente.
Verificación y Liquidaciones. Diferencia de denominación de una SO	Subgerencia de Ingresos	"Subgerencia Operativa de Liquidaciones y Control de Ingresos"
GO de Programación y Control. Diferencia en cantidad y denominación de dependencias a cargo.	Dos Subgerencias: Subgerencia de Gestión de Actuaciones y Subgerencia de Archivo.	"Se halla organizada en cinco áreas: 1) Mesa de Entradas; 2) Digitalización; 3) Millar; 4) Archivo de Planos y Técnico de Instalaciones y 5) Mesa de Enlace".
GO de Instalaciones. Diferencia en cantidad y denominación de dependencias a cargo.	Tres SO: Subgerencia de Inst. Elevadores; Subgerencia de Inst. Electromecánicas y Subgerencia de Inst. contra Incendio, Térmicas y Sanitarias	"Cuenta con 6 sub áreas: 1) Incendios; 2) Térmicas e inflamables; 3) Sanitarias; 4) Electromecánicas, que a su vez se subdivide en Eléctricas Domiciliarias y Espectáculos Públicos; 5) Eléctricas Industriales, y 6) Ascensores".
GO Registro de Obras. Diferencia en SSOO.	3 SSOO (Registro de Obra, Legislación Urbanística y Oficios Judiciales)	Ninguna SSOO (organizada en dos Departamentos y nueve sectores).

Fuente: Elaboración AGCBA de acuerdo al análisis entre la estructura aportada por la DGROC en respuesta a Nota N° 2160/AGCBA/2016 y la información suministrada en entrevistas de auditoría con las GGOO.

Más allá de la información recabada de las entrevistas y de la respuesta a la Nota N° 119/AGCBA/2017 en la parte relativa a la estructura, se detectó un área que no fue mencionada en ninguno de esos instrumentos. Así, “Recursos Humanos” surgió de un listado del personal afectado a la DGROC, por lo cual fue incluido en el organigrama, pero sin dependencia puntual a ninguna GO, sector o dependencia.

5.12. Comparación entre RRHH afectados a las con GO según DGROC y entrevista con GGOO.

Debe tenerse presente en este punto que la base de la información fue suministrada por la DGROC en respuesta a Nota N° 119/AGCBA/2017 de fecha 16 de enero de 2017 mediante un listado de Excel que da cuenta de la totalidad de agentes del organismo. De manera concomitante se celebraron las entrevistas de auditoría en la que se preguntó el número de agentes que conformaban cada GO.

En este sentido, las GGOO de Verificación y Liquidaciones; de Programación y Control; de Instalaciones y de Catastro Físico fueron contestes al puntualizar que número otorgado se hallaba sujeto a variaciones dadas por altas y bajas de personal motivadas en renunciaciones, jubilaciones y fallecimiento.

En cuanto a la GO de Registro de Obras, la fuente de información está dada por un listado del personal allí afectado remitido a la AGCBA en fecha 18 de agosto de 2017.

Cuadro N° 26

Gerencia Operativa	Cantidad de agentes según DGROC	Cantidad de agentes según entrevista GGOO/listado GORO
Gerencia Operativa de Programación y Control	47	54
Gerencia Operativa de Verificaciones y Liquidaciones	52	53
Gerencia Operativa de Instalaciones	57	66
Gerencia Operativa de Catastro Físico	71	76
Gerencia Operativa Registro de Obras	66	63

Fuente: Elaboración AGCBA, en base a las entrevistas con las GGOO de Programación y Control; Verificación y Liquidaciones; de Instalaciones, De Catastro Físico y listado remitido por la GORO.

La estimación de cada GO respecto del personal que presta funciones es relativamente consistente con la información aportada por la DGROC, sobre todo si se tiene en cuenta las fluctuaciones en las altas y bajas.

5.13. Sistemas. Funcionalidad.

Los datos extraídos de las entrevistas celebradas con las GGOO en relación al uso cotidiano de los sistemas descriptos en el punto 5.5., arrojaron los siguientes resultados:

1. Sistema TAD: Funcionalidad del sistema desde el punto de vista de la DGROC y de sus GGOO. Del relevamiento practicado respecto de la performance y del impacto del TAD en la ejecución de las labores que a diario se desarrollan en base a esta plataforma, surgieron situaciones de conflicto en el uso que fueron manifestados de manera unánime por todos los entrevistados. Estos datos fueron corroborados por pruebas efectuadas por el equipo de auditoría especializado en sistemas, así como en charlas informales que el equipo auditor mantuvo en el marco de las tareas de relevamiento, con diversos agentes de la DGROC afectados por el uso del TAD.

Principales reportes de inconvenientes.

- Implementación repentina del sistema sin una capacitación previa ni relevamiento acerca de las necesidades operativas que permitan a los agentes una adecuada adaptación al sistema, dada la profundidad del cambio suscitado.
- El motor de búsqueda no permite hallar las actuaciones por el domicilio de la obra en cuestión, lo cual genera dificultades al momento de hallar los expedientes, dado que es necesario contar con el número del mismo (inconveniente detectado por unanimidad entre las GGOO y DGROC, en respuesta al punto 4° de la Nota N° 119/AGCBA/2017).
- Inestabilidad y colapso del sistema. La falta de potencia adecuada para soportar el peso de los datos cargados por los usuarios externos (profesionales), sobre todo, planos y archivos pesados, sobrecarga y hace colapsar al sistema. Esta falla fue señalada por las diversas GO y asimismo por la DG en respuesta a la Nota N°119/AGCBA/2017.
- Imposibilidad de subsanar errores a posteriori y que se deje de visualizar un archivo cargado con errores,

- Escasa fluidez y lentitud del sistema en términos generales, que va generando retrasos en cadena en la tramitación de los expedientes.
- Falta de equipamiento informático (hardware) adecuado a las necesidades devenidas de la aplicación del TAD. Por ejemplo, las áreas de la DGROC fueron dotadas con monitores de tamaño estándar (aproximadamente 19 pulgadas) que resultan insuficientes para las necesidades operativas de los agentes a cargo de tareas técnicas, ya que impiden la correcta visualización y análisis de los planos, sobre todo, en obras de gran porte.
- Existe un único administrador local del sistema (ALS), que se halla en cabeza de la SS de Registros, Interpretación y Catastro.
- Comienzo de la operatoria TAD (registros de trámites ingresados a partir del 28 de junio de 2015) con anterioridad a la norma que autoriza su uso (Resolución Conjunta N° 8-SECLyT-2015 de fecha 19 de noviembre de 2015, publicada en BOCBA de fecha 30/12/2015) y determina los trámites susceptibles de ser realizados mediante el sistema.

2. Autoliquidador. Es un sistema que usan los contribuyentes para la determinación del arancel de los derechos para la tramitación de las diversas tratas. El sistema permaneció fuera de operatividad durante buena parte del período de tareas de campo. Esto implica que para poder continuar con el trámite, el contribuyente sea vea obligado a esperar la reanudación del sistema o bien, recurrir a soluciones por fuera del sistema, como solicitar a la GOVYL que le gire una boleta para pagar los derechos previa liquidación por dicha GO. Desde el punto de vista de la DGROC, se utiliza la BUI, Boleta Única Inteligente.

3. Parcela Digital Inteligente (PDI). Su uso presentó problemas en la funcionalidad y en virtud de ellos se encuentra en desarrollo una nueva versión.

4. Constitución de Estado Parcelario (CEP). El inconveniente principal que este sistema trajo aparejado no se relacionó con fallas o defectos del sistema (por el contrario, éste funciona adecuadamente y responde de manera satisfactoria a las necesidades de la GOCF a cargo del trámite), sino en resistencias detectadas en la comunidad (público en general, ciudadanos, profesionales), dadas por el elevado monto del sellado -que impacta en el costo de las escrituras- y además, porque si de la medición surge mayor cantidad de metros cuadrados de los establecidos en el título anterior, ello implica la remisión a Rentas para ajuste del impuesto de ABL.

No obstante lo expuesto, a los efectos de dar cumplimiento a Ley CABA N° 3.999 de Catastro, el GCBA debe reglamentar el art. 13, o bien, instituir la



obligatoriedad del trámite CEP teniendo en cuenta en la aplicación costos razonables.

5.14. Descripción de los Programas Presupuestarios 66 y 67. Verificación del cumplimiento de los objetivos generales.

Tal como se enunció en el punto 5.2., para los ejercicios examinados, la DGROC contó con dos programas presupuestarios: 66 y 67.

Vale efectuar la siguiente distinción: ambos programas contienen objetivos generales de la gestión; esto es, capacitación asignación de recursos y optimización del funcionamiento del TAD, así como también, objetivos puntuales para cada GGOO. Ejemplo de ello, para la GOCF, la implementación de la Ley de Catastro, estudios para la aplicación de la nueva normativa del Código Civil y Comercial, etc. Para la GOI y GORO, la certificación de que cada permiso registrado cumpla con las leyes establecidas en el Código de Edificación y Código de Planeamiento vigente en la normativa del GCBA, la implementación de nuevas tecnologías en materia constructiva para encauzar los procedimientos que lleven a la optimización de los trabajos, etc.

El alcance de la auditoría de relevamiento y la especificidad de esos objetivos exceden el marco del presente Proyecto. Eso, sumado al alto impacto del ejercicio de tales funciones en la sociedad, motiva a sugerir la inclusión en los futuros Planes Anuales de Auditoría la revisión de los aspectos señalados.

En virtud de lo expuesto, se seleccionaron los objetivos susceptibles de verificación en el contexto de una auditoría de relevamiento y se analizó el grado de cumplimiento de acuerdo a la evidencia recolectada.

Cuadro N° 27

Programa 66 – Aplicable al Catastro (Gerencia Operativa de Catastro)	Programa 67 – Registro de Obras e Instalaciones (Gerencia Operativa de Registro de Obras y Gerencia Operativa de Instalaciones)	Verificación de cumplimiento	Fuente de información
Capacitación. Continuar “con la implementación y capacitación del nuevo sistema TAD” (párrafo 7)	Capacitación. Realización de “capacitaciones del sistema TAD, tanto a los contribuyentes, profesionales como empleados, para una mayor eficacia en su implementación” (párrafo 10).	No verificado su cumplimiento. Durante 2015/2016 se realizaron programas para Gerentes Ejecutivos, Secretarías y el PROLISEC (Programa Liderazgo en el Sector Público)	Respuesta a Nota N° 1297/AGCBA/2017, preguntas 6 y 7.
Asignación de recursos. Aumento del “equipamiento y software informático, en especial la actualización de programas informáticos y recursos humanos” para “dar cumplimiento a los objetivos enunciados” (párrafo 9)	Asignación de recursos. Aumento “de los recursos humanos disponibles, tanto sean técnicos, profesionales como administrativos”, “con el objeto de lograr una mayor capacidad de producción” (párrafo 9). “La Gerencia Operativa de Registro de Obras e Instalaciones requiere un aumento de personal, ya que el existente es insuficiente para la cantidad de funciones que desempeña” (párrafo 4).	No verificado su cumplimiento. La DG considera que cuenta con los puestos de trabajo necesario para cumplir las funciones de la Dirección. Las tres GGGO técnicas (GOI, GOCF y GORO) consideran los recursos humanos insuficientes así como también el hardware.	1. Respuesta de la DGROC a Nota N° 1297/AGCBA/2017, pregunta 4. 2. Entrevista GOI 12/01/17 3. Entrevista GOCF 19/01/17. 4. Cuestionario GORO 18/08/17
Optimización de plazos. Continuar con la agilización del tiempo, al igual que la practicidad, mayor dinamismo y transparencia con el nuevo TAD, evitando traslados innecesarios del contribuyente y/o profesional” (párrafo 10)	Optimización de plazos. Mayor rapidez y eficacia en la tramitación de los actuados a través del TAD – Agilización en los plazos (párrafos 5 y 6). “El nuevo sistema TAD, permitirá ahorrar tiempo tanto para el contribuyente o profesional, como así también para los empleados de la Dirección General” (párrafo 12)	Cumplimiento medio. El TAD complica la labor de las GGGO técnicas por fallas en su aplicación.	1. Entrevista GOI 12/01/17 2. Entrevista GOCF 19/01/17. 3. Cuestionario GORO 18/08/17

	“El principal objetivo de la Dirección de Operativa de Instalaciones y de Registro de Obras es mejorar y optimizar los niveles de eficiencia y eficacia en los servicios que brinda el Gobierno de la Ciudad de Buenos Aires, buscando reducir los tiempos en la tramitación que realiza el contribuyente. Es por este motivo, que se ha creado el Sistema TAD (Trámites a Distancia), que permite a los contribuyentes y/o profesionales presentar Trámites o Solicitar documentación a través desde una computadora sin tener que acercarse presencialmente a nuestra Dirección.”	Cumplimiento medio. Tanto la GOI como la GORO refieren quejas en el público en general, especialmente entre los profesionales. Asimismo, se han publicado artículos periodísticos en diarios de circulación que refieren la misma situación, a través de los Consejos Profesionales.	1. Entrevista GOI del 12/01/17. 2. Cuestionario GORO del 18/08/17, punto 9 in fine. 3. Nota diario Clarín del 21/07/2016 que refiere encuesta realizada por CPAU.
	“Se espera reducir los plazos y hacer el registro de planos un trámite mucho más sencillo, en procedimientos, requisitos, formas y plazos, con el objeto que los contribuyentes se encuentren cada día más conformes con la gestión. De esta manera se Optimizará la satisfacción al contribuyente”.	Cumplimiento medio. Tanto la GOI como la GORO refieren quejas en el público en general, especialmente entre los profesionales. Asimismo, se han publicado artículos periodísticos en diarios de circulación que refieren la misma situación, a través de los Consejos Profesionales.	1. Entrevista GOI del 12/01/17. 2. Cuestionario GORO del 18/08/17, punto 9 in fine. 3. Respuesta a pregunta 9 Cuestionario DGROC Nota N° 1297/AGCBA/ 2017 4. Nota diario Clarín del 21/07/2016 que refiere encuesta realizada por CPAU

	“... se están generando los procesos de escaneo y digitalización de los Expedientes papel, tramitados antes de la implementación del Expediente Electrónico, para su guarda y su almacenamiento”.	En vías de cumplimiento. La GOPyC se encuentra plenamente dedicada a la tarea.	Entrevista del GOPyC del 09/12/17 y verificación in situ.
--	---	---	---

Fuente: Elaboración AGCBA, en base a la parte pertinente de la descripción de los Programas Presupuestarios N° 66 y 67 de la Cuenta de Inversión GCBA para el ejercicio 2016 y entrevistas y cuestionarios con DGROC, GOI, GOCF y GORO.

5.15. Control interno.

A los efectos de evaluar el ambiente de control interno de la DGROC, se remitió cuestionario a la DG en el que se efectuaron preguntas clave referidas al Ambiente de Control. Evaluación de Riesgos, Actividades de control y preguntas específicas operativas.

Asimismo, se tuvieron en cuenta diversas manifestaciones vertidas en las respuestas a las notas enviadas por la AGCBA a la DG. El cuestionario completo, el detalle de cada una de las respuestas y su análisis pormenorizado están expuestos en el ANEXO III del presente Informe.

Los aspectos evaluados se sintetizan de la siguiente manera

Cuadro N° 28

	Aspectos evaluados
Preguntas 1 a 8	Ambiente de Control
Preguntas 9 a 18	Evaluación de Riesgos
Preguntas 19 a 21	Actividades de control
Preguntas 22 a 25	Específicas operativas

Fuente: Elaboración AGCBA en base al “Manual de Procedimientos de Auditoría Interna” de la Auditoría General de la Universidad de Buenos Aires”.

a. Preguntas generales relacionadas con el ambiente de control – Nros. 1 a 8.

Pregunta 1. Sistema propio de seguimiento y control de las actividades realizadas en la DGROC. El uso del TAD, SADE y sus complementos, es insuficiente para considerar que existe un adecuado ambiente de control interno. No refirió la existencia de informes o documentos que den cuenta del seguimiento y control de las actividades. Por lo tanto, la DGROC no ha demostrado aplicar herramientas que indiquen la conformación de un sistema

propio de seguimiento y control de las actividades llevadas adelante en el organismo.

Pregunta 2. Uso de estadísticas como herramienta de control. La DG refirió un control mensual de las estadísticas de cada GGOO. Sin embargo, no explicó cuál era el alcance del seguimiento. Omitió datos acerca los aspectos y procedimientos sobre los que se elaboran las estadísticas. Por otra parte, cabe ser destacado que, a través de la entrevista celebrada en fecha 9 de enero de 2017 con la GOVYL, se tomó conocimiento de la elaboración de estadísticas acerca de las distintas presentaciones de obra nueva y ampliaciones en formularios confeccionados para esos fines, que son enviados con posterioridad, a la DG de Estadísticas y Censo. Tampoco se contó con datos acerca del uso específico de esos datos. Por lo tanto, no fue posible evaluar la adecuación del seguimiento a estándares mínimos de control interno y la información provino de una GGOO y no de parte de la DG.

Pregunta 3. Adecuación de la estructura de la DGROC a sus necesidades operativas. La DG no respondió si la organización era adecuada al tamaño y naturaleza de las operaciones por otras razones además de la informalidad de la estructura, como por ejemplo, satisfacción/insatisfacción de la estructura real para la realización de las actividades y finalidades de la organización en su conjunto.

Preguntas 4 y 5. Cantidad de puestos de trabajo para el desarrollo de las tareas a cargo de la DGROC. La DG consideró que contaba con los RRHH necesarios. Esto contrasta con las declaraciones de las GGOO técnicas, que dan cuenta de la falta de RRHH para poder llevar adelante las tareas de manera razonable con los objetivos de la gestión.

Preguntas 6 y 7. Capacitación. Las capacitaciones que tomó el personal en los ejercicios 2015/2016 se vincularon con programas para Gerentes Ejecutivos, Secretarías y el PROLISEC (Programa de Liderazgo para el Sector Público). No refirió ningún programa de capacitación vinculado con el TAD y su operatividad, dado el uso obligatorio y aplicado a casi todos los procesos llevados adelante en la DGROC.

Pregunta 8. Definición de responsabilidades y conocimiento de las mismas por parte de los responsables de cargos críticos. Es adecuado. La respuesta coincidió con el relevamiento efectuado, pero cabe ser destacado que en respuesta a la Nota N° 2160/AGCBA/2016 la DG aportó únicamente las misiones, funciones y visión de la DGROC, pero nada dijo acerca de las responsabilidades de cada GGOO y las áreas que de éstas dependían. El equipo auditor tomó conocimiento de las responsabilidades de cada área por el

aporte de tal información efectuado por los responsables de cada GO en ese sentido.

b. Preguntas sobre evaluación de riesgos. Nros. 9 a 18.

Pregunta 9. Identificación de problemas y necesidades de la gestión: Vinculados con las herramientas de gestión. Si bien la respuesta brindada por la DG es genérica, coincide con la crítica que desde las GGOO se formula al TAD y su operatividad.

Preguntas 10 y 11. Fijación de objetivos a cumplir y comunicación de los mismos a los niveles necesarios. La DG no demostró la formulación propia de objetivos a cumplir, sino que remitió al Régimen Gerencial para la Administración Pública de la CABA, que se trata de un régimen genérico que no contempla la fijación de objetivos específicos de la gestión de la DGROC. En cuanto a la comunicación, la respuesta fue vaga ("Si, conforme a la pregunta 10") y no aportó datos relevantes.

Pregunta 12. Formulación de un análisis de riesgo. La DG no cuenta con tal herramienta. La respuesta ofrecida fue vaga, no contuvo ningún tipo de especificación acerca de lo requerido y remitió a respuestas que fueron previamente consideradas abstractas.

Pregunta 13. Mecanismo de identificación de riesgos. La DG realizó un seguimiento periódico sobre las GGOO mediante estadísticas. Omitió brindar datos acerca de sobre qué aspectos y procedimientos se elaboran las estadísticas. Por otra parte, cabe ser destacado que, a través de la entrevista celebrada en fecha 9 de enero de 2017 con la GOVYL, se tomó conocimiento de la elaboración de estadísticas que le sean requeridas, así como acerca de las distintas presentaciones de obra nueva y ampliaciones en formularios confeccionados para esos fines, que son enviados con posterioridad, a la DG de Estadísticas y Censo. Tampoco se cuenta con datos acerca del uso específico de esos datos. Por lo tanto, no es posible evaluar la adecuación del seguimiento a estándares mínimos de control interno y la información provino de una GGOO y no de parte de la DG.

Pregunta 14. Actitud de la DGROC ante actividades, procedimientos y operaciones riesgosas. La DG consideró que las actividades/procedimientos/operaciones riesgosas estaban vinculadas con los procesos y herramientas de gestión. No respondió cuál fue la actitud de la DG acerca de esas actividades riesgosas.

Pregunta 15. Identificación de riesgos a partir de auditorías internas o externas. La DG se limitó a contestar afirmativamente, sin justificar la respuesta.

Pregunta 16. Forma de puesta en conocimiento de los mandos superiores de los riesgos identificados por la DG. “A través de un Plan de Mejoras realizado conjuntamente en el organismo a cargo de la Administración SADE”. La respuesta fue genérica y no respondió en concreto a la pregunta formulada.

Pregunta 17. Existencia de mecanismos para identificar riesgos por: avances tecnológicos, necesidades o requerimientos de los administrados, modificaciones en la legislación de la normativa, cambios institucionales y cambios en otras áreas que trabajen interrelacionadamente con la DG. La respuesta de la DGROC fue: “Necesidades de los administrados”. Fue considerada incompleta e incongruente con los focos de riesgo que se dan en un organismo de la magnitud de la DGROC no sólo en cuanto a la multiplicidad de trámites que se realizan sino en cuanto a la riqueza y diversidad del marco normativo; el impacto que algunos cambios institucionales o acontecidos en otras áreas del GCBA relacionadas con la DGROC (por ejemplo, la DGFyCO) e incluso por fuera del mismo (por ejemplo, Consejos Profesionales) puedan producir en el accionar del organismo. Por lo tanto, no se pudieron identificar mecanismos para la identificación de riesgos derivados de avances tecnológicos, cambios en normativa, institucionales y en áreas que trabajen con la DGROC.

Pregunta 18. Previsibilidad del impacto del TAD en el cumplimiento de los objetivos de la DGROC. La respuesta es “No”. La DG no especificó la causa de la falta de previsión. Por ejemplo, si la aplicación del TAD fue ordenada súbitamente, no correspondería reprochar al organismo la previsión de las posibles consecuencias que la aplicación del sistema podría aparejar.

c. Preguntas sobre actividades de control. Nros. 19 a 21.

Pregunta 19. Generación por la DG de indicadores de gestión. La respuesta brindada fue “Sí”, sin más aclaraciones. Esto impidió evaluar la adecuación de tales indicadores a la gestión de la DGROC.

Pregunta 20. Revisión periódica acerca de la validez de los indicadores. La respuesta es simplemente afirmativa y no otorga dato alguno que permita evaluar la adecuación de la revisión de los indicadores.

Pregunta 21. Análisis periódico de los resultados alcanzados contra los planificados: Se efectuaba en forma mensual, pero la respuesta no aclaró nada más que permitiese inferir el grado de adecuación de la evaluación del propio organismo de su control interno.

d. Preguntas específicas operativas – Nros. 22 a 25.

Pregunta 22. Modalidad de comunicación entre la DG y las GGOO. Vía módulo Comunicaciones Oficiales mediante los documentos NOTA y MEMO. Si bien es un sistema adecuado, existen otros de mayor efectividad, como reuniones con los responsables de las GGOO. Sobre todo, cuando en algunas entrevistas se refiere la implementación de cambios importantes en la operatoria sin que medie comunicación formal ni informal (comunicación de cambios o acontecimientos a través de los contribuyentes)

Pregunta 23. Medidas tomadas por la DG respecto de los principales incidentes en el aplicativo TAD. La respuesta fue: remisión de tickets al administrador. Si bien el método es correcto, no es la única opción con la que cuenta la DGROC para la búsqueda de una solución a los problemas que se suscitan constantemente en la aplicación del TAD a los efectos de considerar que el ambiente de control interno es adecuado para este aspecto.

Pregunta 24. Criterio para la asignación de expedientes al personal a cargo en cada una de las áreas de la DGROC. La DG respondió que según la trata, personal administrativo de cada área distribuía electrónicamente los expedientes a los distintos aprobadores de cada área. La pregunta no fue respondida, ya que se solicitó explicar el criterio aplicado para la asignación de expedientes. Tampoco detalló en qué consiste la distribución electrónica. Por otra parte, ninguna de las GGOO hizo referencia en las entrevistas pertinentes a algún modo electrónico de distribución sino, por el contrario, describieron mecanismos manuales (disponibilidad y especialización de los agentes).

Pregunta 25. Mecanismo de control que permita conocer cuántos trámites ingresaron en el año para una misma calle y número de puerta. No posee. No especificó a qué se debe la falta; si se hallaba trabajando en ello, o si tal mecanismo de control resultaba o no prioridad para la DG.

De acuerdo al análisis efectuado, se concluye que el ambiente de control interno es inadecuado a los fines y objetivos de la organización.

La multiplicidad de las tramitaciones y actividades que se desarrollan en la DGROC a través de sus GGOO; la variedad de normativa aplicable a sus procesos; la interrelación que mantiene con otras áreas que repercuten directamente en el resultado de sus objetivos y asimismo, la falta de adopción de medidas concretas para controlar el riesgo inherente de acuerdo al análisis efectuado, permiten estimar el riesgo de control de medio a elevado.

5.16. Matriz de riesgo.

De conformidad con el análisis del punto precedente, y a los efectos de obtener una mayor precisión y profundidad en la evaluación del riesgo, se confeccionó la matriz de riesgo de la entidad.

Para ello, se tuvo en cuenta el compromiso de la titularidad de la institución y los mandos superiores de cada unidad administrativa (denominados “mandos medios” en el contexto del presente Informe de Auditoría), a los efectos de determinar la existencia de una cultura de identificación y prevención de riesgos, así como definir políticas relacionadas con la administración de esos riesgos.

También se analizó si la organización contaba con un adecuado sistema de implementación del proceso de administración de riesgos, con un canal de comunicación directo con el titular y mandos medios. En este aspecto, el sistema debe incluir datos certeros acerca de la organización y sobre control interno, administración de riesgos e integridad en el sector público; con el fin de que se facilite la identificación, evaluación, análisis, respuesta, control, supervisión y comunicación de los riesgos; para construir posteriormente un mapa de riesgos institucionales.

Como corolario, la aplicación de estas pautas al análisis del resultado del relevamiento en términos globales, y del control interno efectuado en el punto 5.15., dio como resultado un coeficiente de riesgo de 4.82, es decir, medio / alto, de acuerdo a la ponderación de los factores específicamente detallados en el Anexo IV.

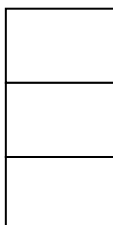
5.17. Matriz FODA

El análisis que se realizará aplicando los datos estudiados a lo largo del presente Informe, tiene como objetivo la elaboración de la matriz FODA, herramienta estratégica de análisis de la situación de la organización.

El análisis consta, básicamente, en dos aspectos: externo e interno.

Análisis externo: se analizan las oportunidades y las amenazas.

Oportunidades: representan una ocasión de mejora para el organismo, se trata de factores positivos con los que estaría en posición de contar. Tienen la factibilidad de ser explotados por parte de la organización. Para identificar las oportunidades deben tenerse en cuenta cuestiones tales como nuevas herramientas de tecnología aplicables a la DG, y cambios tecnológicos, sociales o legales se presentan para el ejercicio de la actividad del organismo.



Amenazas: pueden poner en peligro las actividades y funciones llevadas adelante por el organismo y por ende, el cumplimiento de sus objetivos de gestión. La importancia en la detección de las amenazas es clave, ya que si es identificada con suficiente antelación, podrá ser evitada o convertida en oportunidad. Para identificar las amenazas de la organización los factores a considerar están dados por obstáculos para el desempeño de las funciones del organismo, problemas de financiación, relación con otros organismos que inciden en los procesos de la entidad, etc.

Análisis interno: se identifican los factores internos clave para la identificación de los puntos fuertes y los puntos débiles.

Fortalezas: Son todas aquellas capacidades y recursos con los que cuenta el organismo para explotar oportunidades y conseguir construir mejoras en la gestión. Para ello, es necesario identificar los recursos disponibles, su composición y características, y los puntos fuertes en el producto final de los trámites.

Debilidades: Son aquellos puntos de los que la organización carece, o simplemente de aquellos en los que se puede mejorar. Para identificar las debilidades debe tenerse presente cuáles son las debilidades que percibe el administrado, qué se puede mejorar y la caracterización del ambiente de control interno.

Luego, se combinan entre sí las fortalezas con oportunidades para obtener estrategias FO; las debilidades con las oportunidades para obtener estrategias DO, las fortalezas con las amenazas para obtener estrategias FA y las debilidades con las amenazas para obtener estrategias DA.

Cuadro N° 29

		Análisis interno (organismo)	
		Fortalezas	Debilidades
MATRIZ FODA CASO: DGROC y SUS GERENCIAS OPERATIVAS.		- División de funciones clara y con atribución de responsabilidades concretas. - Nivel medio de especialidad técnica de los cuadros en términos globales de la organización y alto a nivel de GGGO técnicas. - Estabilidad de los agentes medio /alta en el empleo. - Mandos medios con vasta experiencia en la Administración Pública de la CABA y alto nivel de compromiso con la función. - Maximización en el uso de los recursos asignados. - Iniciativa de las GGGO para la mejora de la gestión.	- Falta de un sistema objetivo y adecuado de control interno. - Riesgo inherente medio/alto a nivel de DG. - Falta de respuesta asertiva de los altos mandos a demandas operativas de las GGGO. - Respuestas en términos generales, abstractos e imprecisos. - Inconvenientes en la implementación del TAD y del Autoliquidador que dificultan el rendimiento del organismo en términos de producto final. - Recursos humanos y equipamiento de hardware insuficiente para el cumplimiento de las funciones en términos de eficacia y eficiencia. - Falta de capacitación adecuada a las nuevas herramientas de gestión (TAD). - Incumplimiento de los objetivos generales y básicos de la gestión (optimización de plazos, capacitación y aumento en la asignación de recursos)
Análisis externo	Oportunidades	Fortalezas + oportunidades	Debilidades + oportunidades
	- Adecuación de las herramientas tecnológicas y hardware a las necesidades operativas de las GGGO. - Utilización de las ventajas del aplicativo CEP para la mejora de la operatividad del TAD. - Plena implementación de la Ley de Catastro N° 3.999 y de toda la normativa aplicable a las GGGO técnicas por vía de mejoras a los sistemas de información utilizados. - Adecuación del arancel del CEP a criterios de razonabilidad que permitan el aumento en el uso del sistema por el público usuario. - Optimización en el desarrollo de la PDI. - Desarrollo de herramientas tecnológicas de gestión concretas dirigidas específicamente al control interno. - Desarrollo de planes de capacitación acordes a las necesidades operativas de a DGROC.	- Optimizar el desempeño y los resultados de la gestión en términos de eficacia y eficiencia por la combinación de la experiencia de los mandos medios y el compromiso en la función, con la plena implementación de la normativa vigente y mejora en los aplicativos informáticos. - Mejorar los tiempos que demanda la resolución de los trámites mediante la utilización de la especialización de los cuadros técnicos en combinación con la mejora en las herramientas tecnológicas y hardware asignado. - Modernizar la consulta de los datos catastrales a través de un adecuado desarrollo del CEP y de la PDI y especialización de los cuadros técnicos. - Aumentar la conformidad de los usuarios internos y externos del TAD (y así evitar la sensación de desaliento) a través de la implementación de mejoras en el TAD adecuadas a las necesidades operativas y división de funciones en las tareas que se desarrollan en la DGFOC.	- Mejorar el sistema de control interno y disminuir el riesgo inherente mediante la formulación de un mecanismo concreto de identificación y análisis de riesgos utilizando herramientas aplicadas en el ámbito interno de la DG. - Gestionar la asignación de RRHH y tecnológicos adecuados a las necesidades operativas de las GGGO técnicas. - Proponer la inclusión en los programas de capacitación a cargo del ISC de cursos con especificidad en el desarrollo de las funciones de la DGROC. - Gestionar ante la ASI la mejora en el uso y adecuación de las herramientas informáticas (TAD, PDI) a las necesidades operativas reales, concretas y específicas de los agentes de la DGROC en el cumplimiento de sus funciones. - Gestionar ante la SSRIC la reglamentación de la normativa pertinente dentro del ámbito de su competencia que permita dar cumplimiento efectivo a la Ley CABA N° 3.999
	Amenazas	Fortalezas + amenazas	Debilidades + amenazas
	- Persistencia o falta de resolución en los inconvenientes detectados en la implementación del TAD. - RRHH profesionales mal pagos. - Alta influencia de organismos externos a la DGROC (DGFyCO de la AGC) que afectan los tiempos y decisión en la resolución del producto final (sistema de los primeros 3 AVOs en los trámites de registro y autorizaciones de obras). - Falta de integralidad de los sistemas de información utilizados por la DGROC. - Único administrador local del sistema (ALS) a cargo de la SSRIC	- Utilizar al máximo la experiencia de los mandos medios y el compromiso en la función para llevar adelante las tareas y minimizar el impacto negativo que la falta de resolución en los inconvenientes del TAD provoca. - Emplear la experiencia en la Administración de los mandos medios para conducir las relaciones con organismos externos que influyen en las tramitaciones de modo de minimizar el impacto de esa influencia en los plazos y resultados de la resolución de los trámites	- Desarrollar un sistema de control interno que permita la identificación y disminución de riesgos con independencia del eventual desarrollo por parte de organismos externos (ASI). - Aprovechar los RRHH con amplia experiencia técnica para organizar cursos de capacitación internos (a nivel de DG) que respondan a las necesidades concretas de los agentes. Retroalimentar el circuito utilizando el conocimiento de unos para capacitar a otros y viceversa.

Fuente: Elaboración AGCBA en función de la aplicación de técnicas para la formulación de la matriz FODA combinadas con los resultados del relevamiento efectuado.

6. PRINCIPALES DEBILIDADES DETECTADAS

De los procedimientos de Auditoría aplicados teniendo en cuenta el objeto, objetivo y alcance del presente proyecto, se han detectado los siguientes extremos que se consideran debilidades del organismo auditado:

6.1. Ambiente de control interno.

6.1.1. Falta de un sistema de control interno propio de la DGROC que integre la totalidad de las acciones, actividades y productos realizados en el organismo.

6.1.2. Riesgo inherente medio/alto a nivel de DG.

6.1.3. Falta de respuesta asertiva de los altos mandos a demandas operativas de las GGOO, como así también a las preguntas formuladas que hacen al control interno en notas y cuestionarios de manera generalizada, abstracta o imprecisa.

6.2. Estructura orgánico funcional.

6.2.1. Falta de estructura formal por debajo del nivel Dirección General.

6.2.2. Falta de coincidencia entre la estructura informal elaborada por la DG respecto de la real informada para las GOVYL, GOI y GORO.

6.2.3. Se detectó la organización de áreas o sectores internos dependientes de las GGOO que no fueron informados por la DG.

6.3. Sistemas informáticos empleados.

6.3.1. Integralidad de los sistemas. Falta de funcionamiento integrado de los sistemas utilizados por la DGROC. Esto implica que gran parte de la tarea se deba realizar manualmente con impacto negativo en la eficiencia. Por ejemplo: para verificar el pago de un derecho es necesario ingresar al sistema respectivo -SIGAF- lo cual constituye una tarea engorrosa que puede llevar a confusión y error respecto de la aplicación del pago.

6.3.2. Administrador Local de Sistema (ALS), Existe un único administrador local del sistema (ALS), que se halla en cabeza de la SS de Registros, Interpretación y Catastro. Esto redundante en concentración en los perfiles de ALS. Tampoco hay perfiles asociados a puestos, a los efectos de bajar el riesgo de discrecionalidad en la asignación de accesos.

6.3.3. Asignación de expedientes. Pese a la implementación de diversos sistemas de información, las diversas áreas de la DGROC efectúan la asignación de expedientes de forma manual, en lugar de hacerlo de manera automatizada, con el fin de bajar el riesgo de discrecionalidad.

6.3.4. Inconvenientes en la implementación del TAD que dificultan el rendimiento del organismo en términos desempeño y de producto final, de acuerdo a las siguientes debilidades:

6.3.5. Digitalización de planos. Los planos están digitalizados como imágenes pero no vectorizados. En este sentido, se está iniciando un proyecto para vectorizarlos.

6.3.6. Estadísticas. Los sistemas en uso no generan estadísticas. Las estadísticas se generan traspasando manualmente la información a planillas de cálculo. Se contrató a ACCENTURE para hacer un proyecto para contar con tablero de control que brinde estadísticas y reporte

6.3.7. TAD.

6.3.7.1. Puesta en funcionamiento repentina del sistema sin una capacitación previa específica ni relevamiento acerca de las necesidades operativas que permitan a los agentes una adecuada adaptación al sistema, dada la profundidad del cambio suscitado.

6.3.7.2. Imposibilidad de hallar los expedientes por calle y número. El motor de búsqueda no permite hallar las actuaciones por el domicilio de la obra en cuestión, lo cual genera dificultades al momento de hallar los expedientes, dado que es necesario contar con el número del mismo (inconveniente detectado por unanimidad entre las GORO y DGROC, en respuesta al punto 4° de la Nota N° 119/AGCBA/2017), salvo que se pudiese lograr una reconfiguración. Si bien el problema fue resuelto a través de un paso forzado en la carga, aún no lo ha sido desde la operatoria natural TAD –SADE, por lo cual el problema persiste en términos de la utilización habitual por los usuarios.

6.3.7.3. Los tiempos de respuesta del sistema de consulta de expedientes en el área de Instalaciones es excesivo y puede superar los cuatro minutos. Este problema se agrava con la aplicación de filtros de búsqueda. Tiempos de respuesta de ese orden impiden el uso normal de la aplicación.

6.3.7.4. Falta de respuesta adecuada a los problemas operativos. La Mesa de Ayuda del SADE que atiende este tipo de situaciones, genera una respuesta automática notificando al usuario que su problema fue

escalado. La falta de solución concreta en tiempos razonables además, hace desistir a los usuarios internos y externos de la formulación de reclamos ulteriores.

6.3.7.5. Escasa fluidez y lentitud del sistema en términos generales, que va generando retrasos en cadena en la tramitación de los expedientes.

6.3.7.6. Imposibilidad de subsanar errores a posteriori y que se deje de visualizar un archivo cargado con errores.

6.3.7.7. Inestabilidad y colapso del sistema. La falta de potencia adecuada para soportar el peso de los datos cargados por los usuarios externos (profesionales), sobre todo, planos y archivos pesados, sobrecarga y hace colapsar al sistema. Esta falla fue señalada por las diversas GO y asimismo por la DG en respuesta a la Nota N°119/AGCBA/2017.

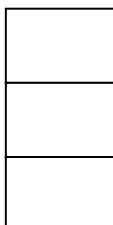
6.3.7.8. Falta de equipamiento informático (hardware) adecuado a las necesidades devenidas de la aplicación del TAD. Por ejemplo, las áreas técnicas de la DGROC fueron dotadas con monitores de tamaño estándar (aprox. 19 pulgadas) que resultan insuficientes para las necesidades operativas de los agentes a cargo de tareas técnicas, ya que impiden la correcta visualización y análisis de los planos, sobre todo, en obras de gran porte.

6.3.7.9. Comienzo de la operatoria TAD. Se registran trámites ingresados a partir del 28 de junio de 2015; esto es, con anterioridad a la emisión y publicación en BOCBA de la norma que autoriza su uso: Resolución Conjunta N° 8-SECLyT-2015 de fecha 19 de noviembre de 2015, publicada en BOCBA de fecha 30/12/2015.

6.3.8. Autoliquidador. El sistema permaneció fuera de operatividad poco después de la fecha de implementación (13 de septiembre de 2016) y durante buena parte del período de tareas de campo. Esto implica que para poder continuar con el trámite, el contribuyente se vea obligado a esperar la reanudación del sistema o bien, recurrir a soluciones por fuera del sistema, como solicitar a la GOVYL que le gire una boleta para pagar los derechos previa liquidación por dicha GO.

6.3.9. Parcela Digital Inteligente (PDI). El sistema PDI no está documentado y la solución de problemas, correcciones, mantenimiento, etc. depende de una única persona que pertenecía a la empresa privada que lo proveyó. En la actualidad carece de estructura de soporte y mantenimiento, situación que compromete su operación y continuidad.

6.3.10. Constitución de Estado Parcelario (CEP). El inconveniente principal que este sistema es que no se relacionó con fallas o defectos del



mismo (por el contrario, éste funciona adecuadamente y responde de manera satisfactoria a las necesidades de la GGOO a cargo del trámite), sino en resistencias detectadas en la comunidad (público en general, ciudadanos, profesionales), dadas por el elevado monto del sellado -que impacta en el costo de las escrituras- y además, porque si de la medición surge mayor cantidad de metros cuadrados de los establecidos en el título anterior, ello implica la remisión a Rentas para ajuste del impuesto de ABL.

6.3.11. USIG. Falta de homogeneidad en la nomenclatura de las calles entre la base de datos la USIG y Catastro, lo cual genera demoras en los procesos llevados adelante en la GOCF, siendo que ésta utiliza los nombre de calles legalmente asignados por la autoridad competente (Legislatura CABA).

6.4. Asignación de recursos. Recursos humanos y equipamiento tecnológico en general insuficientes para el ejercicio de las funciones.

6.5. Capacitación. Falta de adecuación de los cursos realizados (Programas para Gerentes Ejecutivos, Secretarías y PROLISEC) a las reales necesidades de los agentes para la ejecución de las tareas a su cargo. En cuanto al uso del SADE, si bien existen cursos de capacitación para los usuarios, se carece de instructivos que contengan las modificaciones específicas del sistema para los usuarios de la DGROC en los circuitos, workflows, etc.

6.6. Incumplimiento de los objetivos generales de la gestión. La falta de asignación de recursos humanos, equipamiento tecnológico y cursos de capacitación adecuados a las tareas que se realizan en el organismo, impidieron alcanzar en su totalidad los objetivos establecidos en los Programas 66 y 67 (aumento de recursos humanos e informáticos y agilización de plazos) en términos de eficacia y eficiencia.

7. CONCLUSIONES.

Del relevamiento practicado, esta AGCBA concluye que:

La DGROC por su especificidad y servicio constituye en sí misma un área crítica dentro del Ministerio de Desarrollo Urbano y Transporte.

La especialización de los recursos humanos en las GGOO técnicas, la estabilidad en el cargo, la división de funciones y la vasta experiencia en la Administración Pública de los mandos medios redundan en una razonable gestión de sus tareas, que surge, en esencia, de la voluntad de cooperación de los mismos, encontrándose, en este punto la principal fortaleza de gestión de las áreas auditadas.

A los fines de la optimización de los procesos y productos finales y del funcionamiento en términos globales de la organización, deviene necesario el desarrollo e Implementación de un sistema de control interno específico que integre a la totalidad de las acciones, actividades, productos y servicios que se desarrollan en la DGROC en los aspectos legales, técnicos y financieros con el objetivo de que puedan ser alcanzadas las políticas, objetivos y metas establecidas por el organismo tanto como la confiabilidad, integridad y oportunidad de la información.

Para un mejor cumplimiento de los objetivos de la DGROC mediante la utilización del TAD en términos de eficacia y eficiencia, la DGROC debiera solicitar a la ASI la reformulación de aquellos aspectos en la operatividad del sistema que no se ajusten a las necesidades de las de las GGOO del organismo. Por ejemplo, tener en cuenta el diseño del trámite CEP, cuyo grado de aceptación por los usuarios internos del sistema se debe a que responde de manera adecuada a las necesidades operativas del área usuaria.

Las debilidades se encuentran concentradas en falta de asignación de recursos adecuados (humanos, de capacitación y tecnológicos), falta de solución a los problemas devenidos de la aplicación del TAD -herramienta de gestión de uso obligatorio- y carencia de un adecuado sistema de control interno. Todo esto impide el cumplimiento de los objetivos generales trazados para la gestión (agilización de los plazos de los trámites y mejoras en la asignación de recursos) en términos de eficacia y eficiencia.

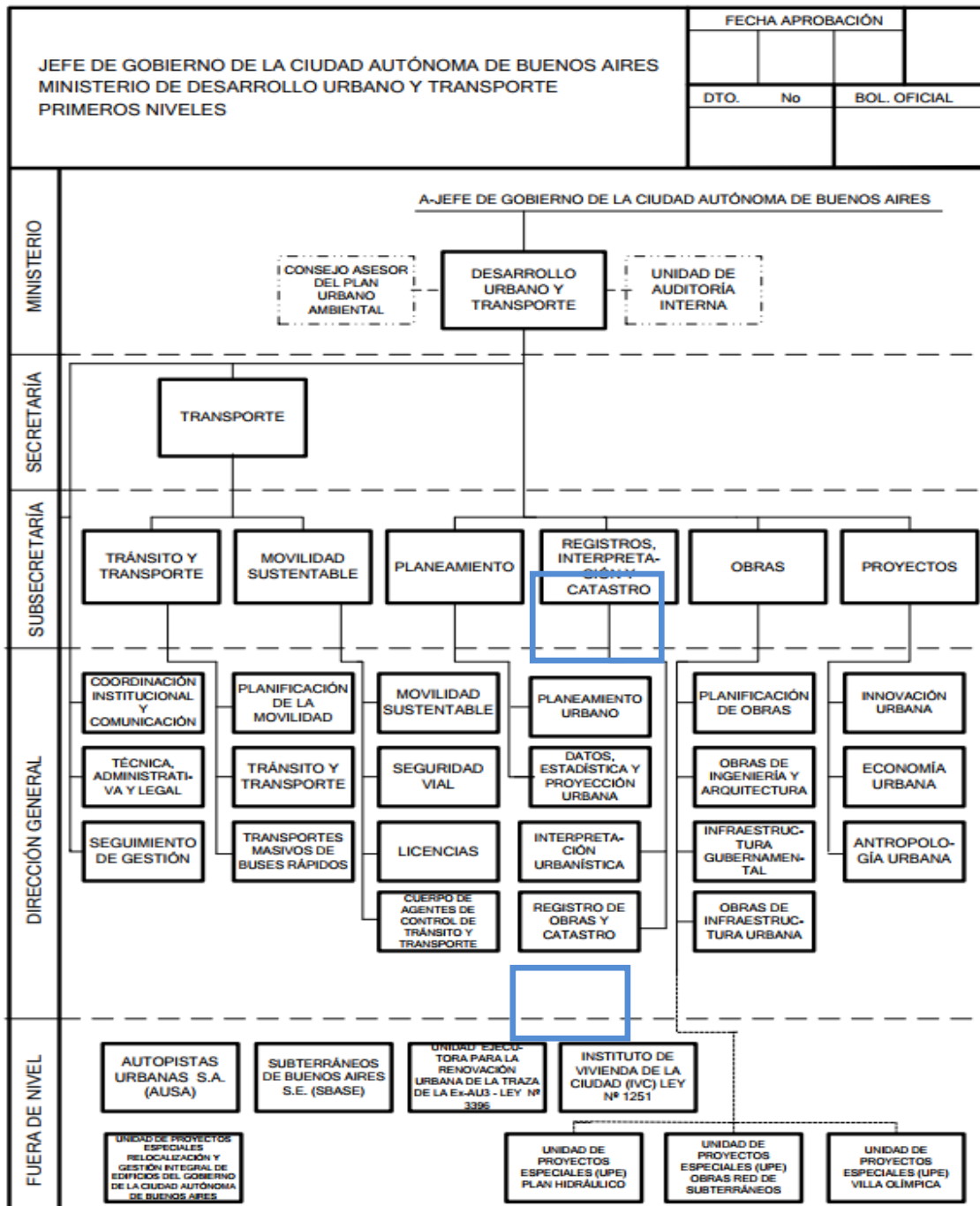
Las debilidades descriptas son susceptibles de redundar en perjuicios al organismo, en tanto la falta de recursos tecnológicos, físicos y humanos no puede ser paliada por las fortalezas mencionadas.

Los recursos existentes implican, por sí mismos, una oportunidad de evitar o amortiguar las amenazas que representan los inconvenientes suscitados por la implementación del TAD y la carencia de un sistema de control interno adecuado si estos extremos se redefinen.

Por lo expuesto en el relevamiento precedente, se plantea la necesidad de auditorías de gestión en las áreas específicas de la DGROC tanto como el seguimiento de sistema de control interno en la Dirección General.

ANEXO I

UBICACIÓN DE LA DGROC EN EL ORGANIGRAMA DEL GCBA ESTRUCTURA FORMAL DE LA DGROC

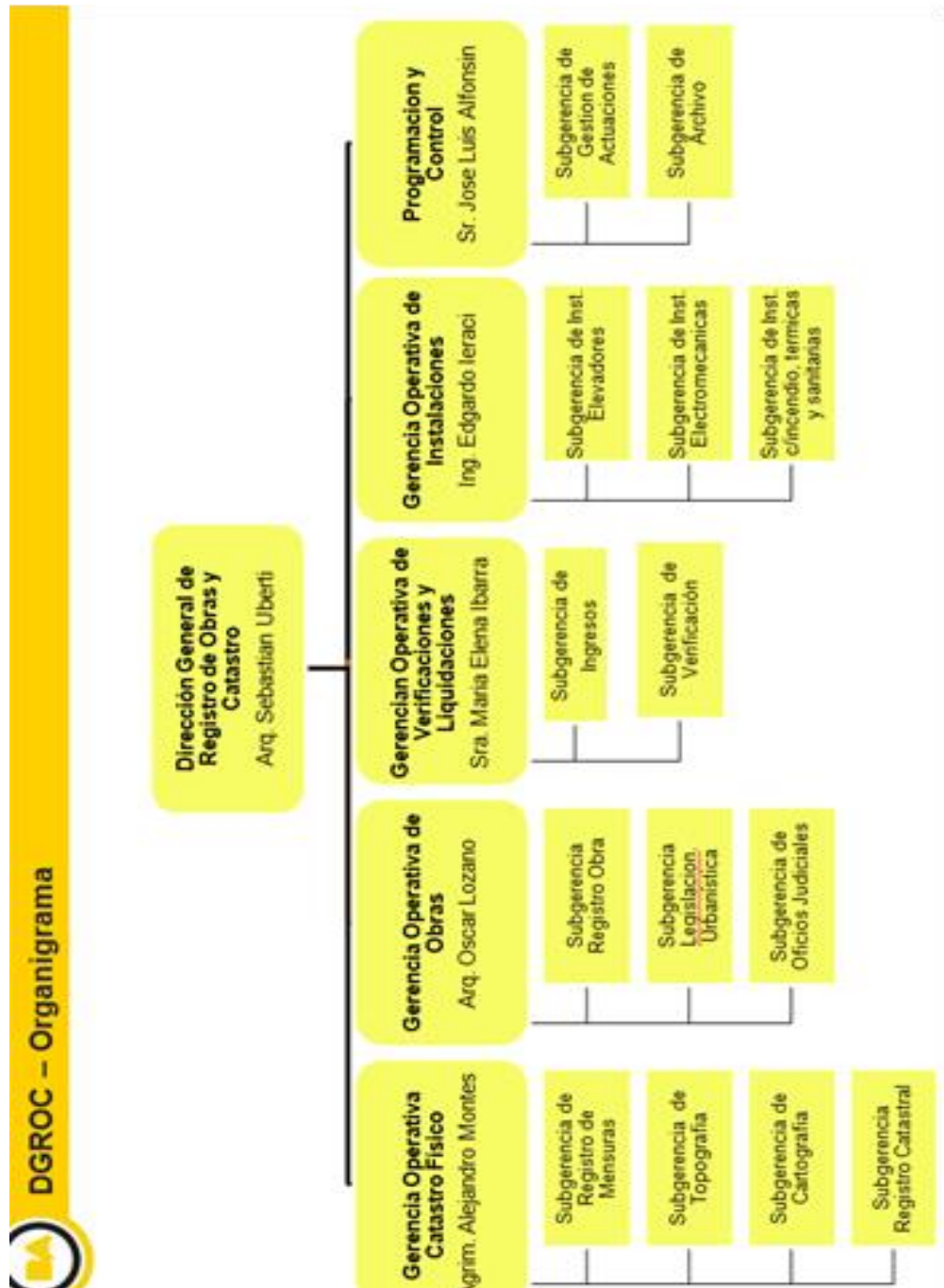


Fuente: Decreto N° 363-GCBA-2015, Separata del BOCBA 4783, página 162.

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

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

ESTRUCTURA INFORMAL DE LA DGROC



Fuente: Organigrama aportado por la DGROC en respuesta a la Nota N° 2160/AGCBA/2016.

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

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

ANEXO II

**DELIMITACIÓN DEL MARCO NORMATIVO APLICABLE AL PROYECTO N°
1.16.04. Y A LAS ACTIVIDADES PRINCIPALES DE LA DGROC.**

1. Transversales a todas las áreas de la DGROC

Constitución de la CABA.
Ley de Ministerios N° 5460.
Ley CABA N° 471 de Empleo Público
Decreto N° 363-GCBA-2015. Estructura del GCBA.
Ley N° 13.512 de Propiedad Horizontal y sus Decretos Reglamentarios (derogada)
Código Civil y Comercial de la Nación – Ley Nacional N° 26.994.
Ley Nacional N° 26.209 de Catastro.
Ley CABA N° 3.999 de Catastro de la CABA.
Decreto N° 1510-GCBA-1997 de Procedimientos Administrativos de la CABA
Código de Planeamiento Urbano.
Código de la Edificación.
Ley Tarifaria CABA N° 5494.
Ley Fiscal CABA N° 5498.
Ley N° 2893, Ley N° 962 Accesibilidad Física para personas con necesidades especiales.
Ley CABA N° 257. Modificación al Código de la Edificación. Obligación del Propietario relativas a la conservación de las obras.
Decreto N° 271-GCBA-2014. Verificaciones especiales del sistema de contralor de obras - Sistema de instalaciones de ascensores y sanitarias. Agentes verificadores.
Resolución Conjunta N° 8-SECLyT-2015. Implementación del TAD.
Resolución N° 191-SCLyT-2014. Procedimiento de depuración de expedientes. Plazos de guarda. Modernización de la Administración Pública.
Resolución N° 39-MDUyT-2016. Responsables de fondos DGROC.
Decreto N° 733-GCBA-2000, regulatorio del Régimen de los Profesionales Verificadores de Obras (PVO).
Decreto N° 271-GCBA-2014. Deroga decretos de PVO. Verificaciones a cargo de la AGC a través de agentes verificadores que revistan en ese organismo.
Ley CABA N° 257. Incorpora un párrafo al artículo 6.3.1.1 - Obligaciones del propietario relativas a la conservación de las obras del Código de la Edificación - Mantenimiento en buen estado de balcones, terrazas y azoteas - Tareas de prevención para evitar accidentes - Demolición - Inspección técnica de inmuebles.

Ley CABA N° 104, texto subrogado por la ley 5784 - Ley de acceso a la información - Derecho de los ciudadanos a solicitar y recibir información adecuada de los órganos de la administración pública de la CABA.

Decreto N° 684-GCBA-2009. Aprueba el Régimen Gerencial para la Administración Pública de la Ciudad de Buenos Aires.

Decreto N° 571-GCBA-2011. Modificatorio del Decreto N° 684-GCBA-2009.

Decreto N° 335-GCBA-2011. Cambia la denominación de Direcciones Operativas y Subdirecciones Operativas por Gerencias Operativas y Subgerencias Operativas.

Resolución N° 2822-MHGC-2016. Aprueba las disposiciones generales y el procedimiento de selección aplicable a los cargos del Régimen Gerencial de la Administración Pública de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires.

Resolución N° 3590-MHGC-2016. Fija la remuneración bruta mensual correspondiente al Régimen Gerencial de la Administración Pública de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires.

2. Específicas de la GOI

Código AEA (Asociación Electrotécnica Argentina).

Decreto N° 977/74, Foguistas.

Ordenanza Municipal N° 33677. Seguro de calderas.

Decreto N° 887/1979. Certificación de calderas.

Ley CABA N° 160. Modificación al Código de la Edificación.

Decreto N° 718-GCBA-2001. Instalaciones Sanitarias.

Ley CABA N° 4745. Modificación al Código de la Edificación.

Ley CABA N° 4879. Modificación al Código de la Edificación.

Ley CABA N° 1749. Modificación al Código de Planeamiento Urbano

Ordenanza N° 49308/1995 y su Decreto Reglamentario N° 578/2001.

3. Específicas de la GORO.

Resolución N° 268-SSREGIC-2016. Establece plazo para el estudio y eventual registro de la trata "Aviso de Obra".

Resolución N° 269-SSREGIC-2016. Establece plazo para el estudio, eventual registro y requisitos de las obras cuya trata refiera a la modificación en obras con registro ya emitido.

Resolución N° 270-SSREGIC-2016. Plazo para estudio y eventual registro de trámite con trata "Obra Nueva" para obras menores a 250 m2.

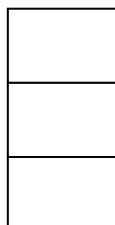
4. Específicas de GOCF.

Ley Nacional N° 1029. Federalización del Municipio – Límites.

Ley Nacional N° 2089. Límites – Dominio.



Ley Nacional N° 1585. Ampliación de límites.
Ley Nacional N° 2089. Límites – Dominio.
Decreto Nacional N° 16.674/888. Límites Capital Federal.
Decreto Nacional N° 8147/945. Rectificación del Riachuelo.
Normas múltiples acerca de límites.
Ley Nacional N° 15.799. Tareas de ejecución, conservación y actualización del Catastro.
Ley Nacional N° 20.440. Finalidad de los Catastros.
Ordenanza 27/06/894. Resultados del Catastro.
Ordenanza N° 2914-928. Fijación de nomenclatura parcelaria.
Decreto 19/02/932. Obligatoriedad del uso y adopción de la Nomenclatura parcelaria
Decreto 22/11/937. Certificados Parcelarios.
Decreto Nacional 5/2/944. Obligatoriedad de solicitar certificado de Nomenclatura Parcelaria.
Decreto 3858/948. Medidas a las que debe ajustarse la construcción.
Ordenanza 8.857. Colocación de marcaciones de la Triangulación y Poligonación.
Decreto 12/7/939. Conservación de marcaciones terrestres o murales.
Decreto N° 2.411/945. Conservación y recolocación de los puntos fijos catastrales.
Ordenanza N° 9.947. Adoptase Plano de comparación para las nivelaciones.
Decreto Nacional N° 18.734/949. Disposiciones especiales para la Capital Federal.
Decreto N° 16.717/963. Registro de Planos de horizontalidad con unidades en proyecto.
Ordenanza 24.411. Normas para la presentación de Planos de horizontalidad.
Ordenanza N° 26.134. Construcciones precarias y no precarias.
Ordenanza 35.390. Llenado de la Planilla de incorporación de altas de horizontalidad.
Ordenanza N° 36.184. Determinación de Porcentuales.
Decreto – Ordenanza 4.748/963. Nomenclatura Urbana.
Ordenanza 22/6/887. Asignación de numeración domiciliaria.
Ordenanza N° 32.940. Declara obligatoria la numeración de todos los accesos a vía pública.
Decreto N° 4.034/979. Créase el Boletín Oficial de la Red Vial.
Decreto Nacional 10.028/57. Reglamentación Nacional de Mensuras.
Leyes múltiples. Nombres de calles y espacios urbanos.
Normas múltiples. Afectaciones, restricciones, ensanches, rectificaciones, etc.
Resolución N° 43-SSPLAN-2015. CEP.
Resolución N° 112-SSPLAN-2015. CEP.
Resolución N° 167-SSPLAN-2015. CEP.



Resolución N° 155-SSREGIC-2016. Ordena la suscripción del Acta 4° AVO para los trámites en los que se procure el registro de Planos de Mensura y Subdivisión de Propiedad Horizontal.

Disposición N° 280-DGROC-2016. Estudio y eventual registro de documentación de Mensura y Subdivisión.

ANEXO III

ENTREVISTAS Y CUESTIONARIOS.

- **DIRECCIÓN GENERAL.**

1. Fecha de la entrevista: 26 de diciembre de 2016.

Organigrama informal de la DGROC hasta el nivel de Subgerencia Operativa. Cinco Gerencias Operativas, tres de las cuales son técnicas (de Registro de Obras, de Instalaciones y de Catastro Físico), y dos transversales: de Liquidación y Verificaciones y de Programación y Control. Por debajo de las Gerencias Operativas, se ubican Subgerencias: De la Gerencia Operativa de Obras se ubican las Subgerencias de Registro de Obra, de Legislación Urbanística y de Oficios Judiciales. De la Gerencia Operativa de Instalaciones se desprenden las Subgerencias de Instalación de Elevadores, Instalaciones Electromecánicas y de Instalaciones contra Incendio, térmicas y sanitarias. Debajo de la Gerencia Operativa de Catastro Físico se ubican las Subgerencias de Registro de Mensura, de Topografía, de Cartografía y de Registro Catastral. En cuanto a las Gerencias Operativas administrativas, la estructura informal se dispone del siguiente modo: la Gerencia Operativa de Verificaciones y Liquidaciones cuenta con las Subgerencias de Verificaciones y de Ingresos, y la Gerencia Operativa de Programación y Control se reparte entre las Subgerencias de Registro de Gestión de Actuaciones y de Archivo.

Recursos Humanos. Se desempeñan 300 personas aproximadamente, de las cuales sólo el 30% cuenta con título profesional.

Manuales de procedimientos formales y mecanismos de control utilizados en la DGROC. Todas las áreas tienen procedimientos fijados y se está efectuando una reingeniería de procesos.

Sistema SADE. Se hizo una reingeniería de procesos que dio como resultado un cambio importante en los procesos. La DGROC se manejaba con el SADE, pero este sistema no resultaba suficiente como herramienta de gestión para las actividades de la DGROC, ya que es únicamente registral. Entonces, en procesos complicados como los son los registros, el SADE no resultaba ser una herramienta suficiente (...) Un usuario de SADE (que es una persona que se desempeña dentro del organismo) podía tener muchos buzones, y que ello generaba desgobierno, y que al momento de la entrevista, SADE Gobierno eliminó la multiplicidad de buzones y cada usuario cuenta con una identificación única por CUIT. Este usuario cuenta con permiso para realizar todo tipo de gestiones dentro de la herramienta SADE.

Distribución de expedientes. Toda la operación llega a un buzón genérico y se van derivando. Luego, un Subgerente (con cargo irregular por la falta de estructura formal a ese nivel), distribuye en función de la cantidad que tiene cada usuario. (...) No hay una matriz específica para realizar la distribución. (...) Se está intentando implementar una tolva en la que el usuario pida al sistema que le envíe un expediente para trabajar.

Cantidad de trámites. Hasta que no se de vuelta la operatoria informática, no se puede contar con un reporte al día anterior. (...) No hay estadísticas, pero sí indicadores a partir de ciertas estadísticas en base al stock. En tal sentido, se está formulando un saneamiento del stock. (...) Es un problema de procesos y no de capacidad operativa de la DGROC”.

Digitalización del formato papel. Se está digitalizando todo el universo del formato papel. Queda el 20% por digitalizar.

Capacitación. No se capacitó a ningún agente ni se jerarquizó la planta. Falta un cambio cultural para su reconversión. En 2017 se pretende imprimir cambios fuertes y que la mayor debilidad está dada por el problema con el personal antes descripto. Para lograr ese cambio, se trabajará sobre tres ejes fundamentales: jerarquización de los recursos humanos, reingeniería de procesos y la utilización de herramientas de gestión con el correspondiente seguimiento en lugar de basarse únicamente en herramientas informáticas. A partir de noviembre y diciembre de 2016 se comenzó a implementar un cambio cultural para mejorar en todo sentido al organismo.

2. CUESTIONARIO NOTA N° 1297/AGCBA/2017.

PREGUNTAS GENERALES RELACIONADAS CON EL AMBIENTE DE CONTROL.

PREGUNTAS GENERALES RELACIONADAS CON EL AMBIENTE DE CONTROL.

1. Describa cómo desde la DG se realiza el seguimiento y control de las tareas y actividades que desempeñan las áreas a su cargo. Con qué periodicidad se realiza el mismo y si existen informes/ documentos que dan cuenta de ello.

Respuesta: “El seguimiento y control de las tareas y actividades que desempeñan las áreas a cargo de esta Dirección General se realiza a través de los módulos EE, GEDO del SADE. Cabe destacar que desde la

implementación del sistema TAD las actuaciones ingresan por la plataforma virtual y los expedientes originados se direccionan automáticamente según la trata, por lo que el seguimiento y periodicidad se relaciona con el volumen de actuaciones que diariamente ingresa”.

Evaluación: El uso del TAD, SADE y sus complementos, es insuficiente para considerar que existe un adecuado ambiente de control interno. NO refiere la existencia de informes o documentos que den cuenta del seguimiento y control de las actividades. Tampoco justifican un adecuado de control interno el seguimiento de las actuaciones en función del volumen, ya sólo da cuenta del número de trámites ingresados.

2. ¿Utiliza las estadísticas como instrumento de control? ¿De qué manera?

Respuesta: “Si, se realiza un seguimiento mensual de las estadísticas de cada Gerencia Operativa de esta Dirección General”.

Evaluación: No explica cuál es el alcance del seguimiento. Omite datos acerca de los aspectos y procedimientos sobre los que se elaboran las estadísticas. Por otra parte, cabe ser destacado que, a través de la entrevista celebrada en fecha 9 de enero de 2017 con la GOVYL, se tomó conocimiento de la elaboración de estadísticas acerca de las distintas presentaciones de obra nueva y ampliaciones en formularios confeccionados para esos fines, que son enviados con posterioridad, a la DG de Estadísticas y Censo. Tampoco se cuenta con datos acerca del uso específico de esos datos. Por lo tanto, no es posible evaluar la adecuación del seguimiento a estándares mínimos de control interno y la información provino de una GGOO y no de parte de la DG.

3. La estructura organizacional vigente ¿es adecuada al tamaño y naturaleza de las operaciones vigentes?

Respuesta. “No, dado que sólo reconoce por debajo de la Dirección General cinco Gerencias Operativas. No se reconoce de manera oficial las subgerencias manejándose de manera informal subgerencias y jefaturas”.

Evaluación: No tiene en cuenta que las Gerencias Operativas también son informales. La respuesta se limita a la consideración de la informalidad de la organización, pero no responde si la organización es adecuada al tamaño y naturaleza de las operaciones por otras razones

además de la informalidad de la estructura, como por ejemplo, satisfacción/insatisfacción de la estructura real para la realización de las actividades y finalidades de la organización en su conjunto.

4. ¿Considera que tiene los puestos de trabajo necesarios para cumplir con los objetivos de la Dirección?

Respuesta: “Sí”.

Evaluación: La respuesta contrasta con la necesidad de mayor cantidad de recursos humanos apuntada por las tres GGOO técnicas.

5. Si la respuesta es negativa, describa las faltantes y en este sentido si se han definido las competencias/ capacidades necesarias y los perfiles requeridos.

Respuesta: No contesta porque entiende que los puestos de trabajo en la DGROC son suficientes para cumplir con sus objetivos.

6. ¿Existe un Plan de Capacitación específico para la DG?

Respuesta: “Sí. Los programas son elaborados por el ISC (Instituto Superior de la Carrera)”.

Evaluación: No da cuenta de cuáles son esos programas. Sólo refiere a un área del GCBA, que si bien es competente para la formación de los agentes, está ubicada por fuera de la DGROC. Además, de acuerdo a la respuesta para la pregunta 7, si el ISC ha elaborado programas de capacitación específicos para la DG, al menos el personal de la DG no los ha tomado, ya que los cursos realizados fueron relacionados con el liderazgo en el sector público.

7. ¿Cuál ha sido la capacitación recibida por el personal a su cargo en el período 2015/2016?

Respuesta: “Durante el período indicado se realizaron programas para Gerentes Ejecutivos, Secretarías y el PROLISEC (Programa de Liderazgo para el Sector Público)”.

Evaluación: La respuesta indica que la capacitación que recibió el personal no guarda relación alguna con las necesidades operativas de las GGOO, que hicieron hincapié en la necesidad de contar con capacitación

para la aplicación del TAD. UN programa de liderazgo nada tiene que ver con las necesidades de capacitación detectadas en las entrevistas sostenidas con las GGOO.

8. ¿Hay una clara definición de responsabilidades y las mismas son adecuadamente conocidas por los responsables en cargos críticos?

Respuesta: “Sí”.

Evaluación: Si bien la respuesta coincide con el relevamiento efectuado, cabe ser destacado que en respuesta a la Nota N° 2160/AGCBA/2016 la DG aporta únicamente las misiones, funciones y visión de la DGROC, pero nada dice acerca de las responsabilidades de cada GGOO y las áreas que de éstas dependen. El equipo auditor tomó conocimiento de las responsabilidades de cada área por el aporte de tal información efectuado por los responsables de cada GO en ese sentido.

PREGUNTAS GENERALES SOBRE EVALUACIÓN DE RIESGOS.

9. ¿Los problemas o necesidades que la DG tiene, están claramente identificados? ¿A quiénes afectan dichos problemas y/o necesidades?

Respuesta: “Sí. Problemas: Procesos y Herramientas de Gestión. Afectan a las operaciones internas en el manejo de las actuaciones que tramitan ante esta Dirección General con la consecuencia inmediata de problemáticas con el usuario exterior”.

Evaluación: La respuesta es genérica, y omite la especificación en concreto de cuáles son los procesos y herramientas de gestión que generan problemas. No obstante ello, lo manifestado coincide con la visión que tienen las GGOO en el sentido de la falta de operatividad del TAD en relación a las necesidades específicas de cada área para gestionar a través del mismo. Por otro lado, considera que los afectados son únicamente los usuarios externos del TAD y no los agentes de la DGROC que realizan sus labores mediante la aplicación del sistema.

10. ¿La DG establece periódicamente objetivos a cumplir?

Respuesta: “Los objetivos se fijan en el marco de las competencias estipuladas en el Régimen Gerencial para la Administración Pública de la Ciudad en forma anual pudiendo ser modificado semestralmente”.

Evaluación: En primer término, la DG omite remitir la especificación de los objetivos formulados en el marco de del Régimen Gerencial para la Administración Pública de la CABA así como del marco normativo aplicable, por lo cual el equipo auditor encaró la búsqueda de las normas pertinentes. Por otro lado, dicho Régimen es de carácter general. Fue creado por Decreto N° 694-GCBA-2009 y modificado por Decreto N° 511-GCBA-2011 que otorga pautas para el acceso y concurso de los cargos para las GGOO y SSOO de la Administración Pública de la CABA. Cuenta con un Reglamento que aprueba las disposiciones generales y el procedimiento de selección aplicable a los cargos del Régimen Gerencial de la Administración Pública de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires (Resolución N° 2822-MHGC-2016) y periódicamente, el Ministerio de Hacienda ajusta el monto de las remuneraciones por Resolución. Sin embargo, no se encontró ninguna norma en el marco del Régimen Gerencial citado por la DG que aporte algún tipo de directriz específica de objetivos a cumplir por la DGROC y sus áreas. Por lo tanto, de acuerdo a la respuesta brindada, la DG carece de objetivos fijados periódicamente ajustados a la gestión del propio organismo.

11. Estos objetivos, ¿están adecuadamente comunicados a todos los niveles necesarios?

Respuesta: “Sí, conforme las pautas estipuladas en el punto anterior”.

Evaluación: La pregunta se tiene por no contestada, toda vez que la respuesta a la pregunta N° 10 es vaga, no otorga ninguna pauta susceptible de validación y no especifica concretamente cuáles son los objetivos a los que refiere.

12. ¿Tiene la DG un análisis de riesgo considerando los objetivos previstos y cuáles son las fuentes probables de riesgo (internos/ externos)?

Respuesta: “Sí, considerando los objetivos que surgen del punto 10, en virtud de lo indicado en el punto 9”.

Evaluación: La respuesta es vaga, no contiene ningún tipo de especificación acerca de lo requerido y remite a respuestas que fueron previamente consideradas abstractas. En cuanto a la fuente de riesgos, remite a la pregunta 9, por lo cual se entiende que la DG considera como tales los problemas en los procesos y herramientas de gestión. Por lo tanto, la DG carece de un análisis de riesgo debidamente documentado que considere los objetivos previstos pero considera como fuente de riesgo a los procesos y herramientas de gestión.

13. ¿Mediante qué mecanismos identifica los riesgos?

Respuesta: Se realiza un seguimiento periódico que se efectúa sobre las Gerencias Operativas que dependen de esta Dirección General. Estadísticas”.

Evaluación: La DG realiza un seguimiento periódico sobre las GGOO mediante estadísticas. Sin embargo, omite datos acerca de cuál es la periodicidad y sobre qué aspectos y procedimiento se elaboran las estadísticas.

14. ¿Cuáles son las actividades/procedimientos/operaciones, etc. que evidencian riesgos y la actitud de la DG frente a los mismos?

Respuesta: “Remitirse al punto 9” La respuesta del punto 9 fue: “Sí. Problemas: Procesos y Herramientas de Gestión. Afectan a las operaciones internas en el manejo de las actuaciones que tramitan ante esta Dirección General con la consecuencia inmediata de problemáticas con el usuario exterior”.

Evaluación: La DG considera que las actividades/procedimientos/operaciones riesgosas están vinculadas con los procesos y herramientas de gestión. No responde cuál es la actitud de la DG acerca de esas actividades riesgosas.

15. La identificación de riesgos, ¿toma en consideración los hallazgos de auditorías internas y/o externas?

Respuesta: “Sí”.

Evaluación: La respuesta por sí sola es vaga, ya que no otorga ningún otro elemento de análisis para la evaluación del ambiente de control interno.

16. Los riesgos identificados por la DG, ¿son considerados por los mandos superiores? ¿De qué manera?

Respuesta: “Sí. A través de un Plan de Mejoras realizado conjuntamente en el organismo a cargo de la Administración SADE”

Evaluación: La respuesta es genérica y no responde en concreto lo que se pregunta.

17. Existen mecanismos para identificar riesgos externos tales como :

- a) Avances tecnológicos.
- b) Necesidades o requerimientos de los administrados.
- c) Modificaciones en la legislación de la normativa.
- d) Cambios institucionales.
- e) Cambios en otras áreas que trabajen interrelacionadamente con la DG.

Respuesta: “Necesidades o requerimientos de los administrados”.

Evaluación: La base tomada por la DGROC para la identificación de riesgos tales como avances tecnológicos, necesidades o requerimientos de los administrados, modificaciones en la legislación de la normativa, cambios institucionales y cambios en otras áreas que trabajen interrelacionadamente con la DG está dada únicamente por las necesidades o requerimientos de los administrados.

La respuesta es incongruente con los focos de riesgos que se dan en un organismo de la magnitud de la DGROC no sólo en cuanto a la multiplicidad de trámites que se realizan sino en cuanto a la riqueza y diversidad del marco normativo y el impacto que algunos cambios institucionales no sólo del GCBA sino de actores por fuera del GCBA (Consejos Profesionales, por ejemplo) puedan producir en el accionar del organismo.

18. ¿Fue prevista con anterioridad a la aplicación del TAD, las posibles consecuencias que podría traer para el cumplimiento de los objetivos de la DG? ¿De qué manera?

Respuesta: “No”.

Evaluación: La DG no especifica la causa de la falta de previsión. Como por ejemplo, si la aplicación del TAD fue ordenada súbitamente, no es reprochable al organismo la previsión de las posibles consecuencias que la aplicación del TAD podría aparejar.

PREGUNTAS GENERALES SOBRE LAS ACTIVIDADES DE CONTROL.

19. ¿Se han establecido indicadores y criterios para la medición de la gestión?

Respuesta: “Sí”.

Evaluación: La respuesta es genérica, carece de fundamento e impide evaluar la adecuación de tales indicadores a la gestión de la DGROC.

20. ¿Se revén periódicamente la validez y lo apropiado de dichos indicadores institucionales y específicos?

Respuesta: “Sí”.

Evaluación: La respuesta es genérica, carece de fundamento e impide evaluar la adecuación de la efectiva revisión de los indicadores.

21. ¿Se analizan periódicamente los resultados alcanzados contra lo planificado y se analizan los desvíos?

Respuesta: “Sí, en forma mensual”.

Evaluación: La única respuesta brindada es la periodicidad (mensual), pero no se otorga ningún otro detalle que permita evaluar la adecuación de la evaluación del propio organismo de su control interno.

PREGUNTAS ESPECÍFICAS.

22. Describa cómo es el modo de comunicación entre la DG y las Gerencias respecto de los principales problemas que se detectan en cada área y respecto de las novedades que aconteciesen en el funcionamiento de la DGROC.

Respuesta: “El modo de comunicación entre la Dirección General y las Gerencias Operativas respecto de los principales problemas que se detectan en cada área y respecto de las novedades que aconteciesen en el funcionamiento de la DGROC, se realiza a través del módulo Comunicaciones Oficiales mediante los documentos NOTA y MEMO”.

Evaluación: De acuerdo a la DG, los métodos de comunicación entre ésta y las distintas áreas se realiza utilizando los aplicativos SADE, es decir, canales de comunicación formal. Si bien es un sistema adecuado, existen otros de mayor efectividad, como reuniones con los responsables de las GGOO. Sobre todo, cuando algunas GGOO refieren la implementación de cambios importantes sin que medie comunicación formal ni informal

23. Indique qué medidas se están tomando desde la DG para resolver las siguientes cuestiones, informadas por todas las Gerencias Operativas:

- 23.1. Ingreso al sistema por calle y número sin mediar recaratación.**
- 23.2. Dificultades del usuario externo para subir la documentación requerida para cada trata (principalmente planos).**
- 23.3. Funcionalidad del Autoliquidador. Ante fallas en el mismo (por ejemplo, falta de funcionamiento, lentitud), indique cómo se resuelve la continuidad del trámite requerido por el usuario externo.**
- 23.4. Falta de adecuación del hardware a las necesidades de las áreas operativas (por ejemplo, monitores de tamaño insuficiente para la correcta lectura de planos).**
- 23.5. Capacidad de respuesta del sistema (por ejemplo, lentitud).**
- 23.6. Error en el link que se le remite al usuario externo para el pago del arancel (problema informado por Gerencia Operativa de Catastro).**
- 23.7. Duplicación o triplicación de un mismo expediente ingresado en el TAD.**

Respuesta: “Salvo el ítem 23.3 sobre la funcionalidad del Autoliquidador que depende de la Subsecretaría de Registros, Interpretación y Catastro, el resto de las cuestiones enumeradas, se envían Tickets al Administrador SADE”.

Evaluación: Si bien es correcto utilizar el sistema de tickets, dada la magnitud de los problemas mencionados en la pregunta, así como las consecuencias que acarrearán tanto desde el punto de vista del usuario interno del TAD como para los administrados, es esperable de la DG la toma de medidas más allá de la simple remisión de tickets de error cuya resolución es incierta.

24. Criterio para la asignación de expedientes al personal a cargo de cada uno, en cada área de la DGROC.

Respuesta: “A medida que los expedientes ingresan y se direccionan en cada Gerencia Operativa según la trata, personal administrativo de cada área distribuye electrónicamente los expedientes a los distintos aprobadores de cada área”.

Evaluación: La pregunta no fue respondida, ya que se solicitó explicar el criterio aplicado para la asignación de expedientes. No se explica en qué consiste la distribución electrónica.

25. ¿Existe un mecanismo de control que permita conocer cuántos trámites ingresaron en el año para una misma calle y número de puerta?

Respuesta: “No”.

Evaluación: La DGROC carece de un mecanismo de control que permita conocer cuántos trámites ingresaron en el año para una misma calle y número de puerta. Además, no especifica si se encuentra trabajando en ello, o si tal mecanismo de control es prioridad para la DG.

• GERENCIA OPERATIVA DE PROGRAMACIÓN Y CONTROL

Se celebraron dos entrevistas.

1. Entrevista del 9 de enero de 2017.

Organización interna de la GOPyC. Gerencia Operativa de Programación y Control se halla organizada en 5 áreas: 1) Mesa de Entradas; 2) Digitalización; 3) Millar; 4) Archivo de Planos y Técnico de Instalaciones y 5) Mesa de Enlace.

Funciones cumplidas en la GOPyC. Aunque con variaciones, conservan las de: Mesa de Entradas, Archivo de Planos y Millar Digital y Físico, y Mesa de Enlace y Control de Gestión,

Recursos Humanos. La cantidad de recursos humanos afectados a la Gerencia es de 54 personas aproximadamente

Inicio de los trámites. Con anterioridad a la implementación del TAD, los trámites ingresaban por Mesa de Entradas (dependiente de la GOPyC). A partir de la vigencia del TAD, los trámites ingresan vía electrónica y se deriva al sector que corresponda, y por eso una de las funciones a la que muta es la de Mesa de Ayuda.

Mudanza al edificio actual en la calle Finochietto: 23 de mayo de 2016.

Formato utilizado para los documentos. Relata que todos los trámites nuevos son digitales en un 100% y que los iniciados en papel con anterioridad al TAD se están digitalizando paulatinamente, al igual que los que se encuentran en el archivo. Fecha la digitalización, se procede a la destrucción del papel.

Millar. Una vez que el trámite obtiene el registro, el expediente se deriva al millar. Esto es así por cuanto la DGROC conserva el expediente y el administrado puede solicitar, con posterioridad, modificaciones al proyecto. Entonces, el EE es extraído del millar para poder continuar con el trámite que el administrado hubiese requerido.

Existe un tiempo en reposo entre el momento en que el expediente queda en DGROC hasta que el administrado se lleva el trámite resuelto.

En cuanto a los certificados papel de habilitación de instalaciones que obran en el millar, obtenidos de los expedientes físicos de Instalaciones en la CABA, aclara que no se están digitalizando como expedientes electrónicos, sino que se está conformando una base de datos para saber con qué archivos cuenta la DGROC en Instalaciones acerca de cada parcela.

El archivo consta de cajas que contienen expedientes y que el volumen se contabiliza por caja y no por expediente. El número total de cajas, que comenzaron a ser organizadas desde el año 2014, asciende a 7300 en la

actualidad, distribuidas entre Obras, Instalaciones y Catastro. Se trata de archivos abiertos, es decir, que carecen de final de obra

Identificación del expediente / trámite. Imposibilidad de llamarlo por calle y número. Sin el número asignado por el sistema no se puede llamar al expediente, por lo cual es fundamental que el administrado cuente con ese número, ya que sin ese dato no se puede efectuar ningún trámite, pues el TAD no permite la opción de identificar la actuación por calle y número. La única manera de lograr identificar un expediente por calle y número es cuando Mesa de Entradas recaratula un expediente ya iniciado y lo convierte en EE.

Stock de expedientes en formato papel. Digitalización. A partir el 1° de enero de 2015, se han comenzado las tareas de digitalización de expedientes en papel. Cumplida la tarea, se realizan los GEDO contenedores y con ellos se recaratula el expediente anterior como EE. Cumplido el trámite, se destruye el componente papel. Existen dos tipos de archivos: por un lado, se digitaliza parte de la documentación como “documentación ciudadana” y por otro, los planos. Al recaratularse el expediente, se plantan ambas clases de documentos digitales y ello permite la consulta por calle y número. Indica que la normativa aplicada para la digitalización y destrucción del expediente papel es la Resolución N° 191-SCLyT-2014, que da las pautas para hacerlo.

Condiciones de seguridad del archivo. Si bien cuenta con sensores de fuego, carece de aspersores de agua para el caso de incendio.

2. Entrevista del 26 de abril de 2017.

Cambios en el TAD – Modificaciones a expedientes ya abiertos y conforme a obra. A partir de marzo de 2017 deben presentarse por TAD modificaciones a expedientes ya abiertos y conforme a obra (lo cual no era factible con anterioridad). Por otro lado, antes todos los trámites iban por un único número de expediente, y en el nuevo sistema se asigna un número por cada trámite. Esto implica que, por ejemplo, si el administrado pide final de obra, se tendrían dos números distintos de expediente, ya que este último trámite correría por un número nuevo. Sin embargo, el problema relacionado con la imposibilidad de búsqueda de expediente por calle y número persiste.

Forma de comunicación de cuestiones relevantes (como cambios en el TAD). La GOPyC tomó conocimiento de modificaciones operadas al TAD por los comentarios del público en general.

Promedio general de expedientes que ingresados anualmente. Desde el año 1986, el número orilla entre treinta y treinta y cinco mil al año. Sin

embargo, a la fecha de la entrevista, la correlatividad del sistema impide conocer el número real.

- **GERENCIA OPERATIVA DE VERIFICACIONES Y LIQUIDACIONES.**

Entrevista del 9 de enero de 2017.

Organización GOVyL. De acuerdo a organigrama que adjunta a la entrevista.

Caracterización - Funciones cumplidas por la GOVyL a través de sus diversas áreas. La GOVyL se encarga de los asuntos contables relacionados con los trámites llevados adelante en la DGROC.

Es una Gerencia transversal que cuenta con dos Subgerencias. Una Contable, que se ocupa de la liquidación previo al inicio y finalización del expediente, de derechos (según Ley Tarifaria y Fiscal vigentes), los derechos de delineación, de construcción y de instalaciones varias (electrónicas, electromecánicas, ascensores, térmicas, sanitarios, transferencias), de condiciones contra incendio al igual que la liquidación de derechos de catastro (mensuras, mensuras horizontal, etc.) para los cuales se tienen en cuenta los destinos, categorías, metraje de cada destino y los kw en electromecánica, paradas el elemento de transporte, sanitarias en cantidad de agua, etc.

En los derechos de mensura se evalúa parcela surgente, terreno según mensura, unidades funcionales y complementarias. Se realiza el control de los ingresos por medio del SIR, reportes de la BUI y resúmenes bancarios recibidos diariamente. Dichos ingresos se cargan en los distintos archivos que cuenta este sector por si hubiera necesidad de reconstruir alguna liquidación.

Se realizan estadísticas diarias y mensuales del ingreso a efectos de su elevación a las autoridades que lo soliciten.

Prepara el Anteproyecto de Ley Tarifaria que se pondrá en vigencia una vez sancionada por las autoridades.

El sector Presupuesto se ocupa de la elaboración del Anteproyecto del presupuesto de la repartición, el seguimiento de gastos, imputación de los mismos en el SIGA. También se ocupa de la preparación de Pliegos y proyectos de licitaciones que llevará adelante la DGROC, elevación del cumplimiento de metas trimestralmente, elaboración del proyecto de compras anuales y rendición de Caja Chica y Gastos de Movilidad, ambos con cargo a rendir.

Patrimonio controla todos los bienes de la Dirección General, confeccionando altas y bajas en el sistema SIGAF, rendiciones mensuales de stock de mercaderías, inventario anual de bienes muebles, entrega de los útiles solicitados por las distintas áreas y las mismas son solicitadas por mail a la encargada del sector.

El Sector Despacho se encarga de realizar las búsquedas, confeccionar testimonios, contestar comunicaciones oficiales (CCOO), realizar estadísticas acerca de las distintas presentaciones de obra nueva y ampliaciones en formularios confeccionados para esos fines, que son enviados con posterioridad, a la DG de Estadísticas y Censo del GCBA. Responde oficios judiciales y recepciona las notificaciones por EE en mano de otras áreas. Ley 104, notificación de resoluciones, disposiciones, etc. Imprime las notificaciones para su diligenciamiento y confecciona informes, escanea la notificación en actuado si corresponde y deriva según se haya indicado. Otra actividad es el control de maestranza (choferes y ordenanzas).

Mudanza. Abandono del formato papel. Sistemas utilizados. La GOVYL se mudó al edificio Canale en octubre de 2015, momento a partir del cual comienza a manejarse toda la operatoria con expediente electrónico y se abandona el formato papel. En este sentido, relata que en GOVYL opera con expediente electrónico (EE), SADE y TAD. La entrevistada relata que ya no hay prácticamente contacto físico con los administrados, ya que todas las tramitaciones se sustancian a través de los canales electrónicos, salvo algunas, como pedidos de copias de planos y no habiéndose encontrado el mismo por estar microfilmado, el contribuyente solicita testimonios que esta Gerencia genera y entrega dicha documentación. Más allá de esos conceptos, ya no existe más contacto con el público. Con anterioridad a este sistema, el personal de atención al público iba rotando por horarios, con el objeto de repartir de manera justa la carga entre los agentes afectados a esa tarea.

Manuales de procedimientos y cantidad de recursos humanos trabajando en el área. Carecen de manuales de procedimiento y operan de acuerdo a las Leyes vigentes: Código de Planeamiento Urbano, Código de la Edificación, Ley de Procedimiento Administrativo 1510-GCBA-1997 y todas aquellas disposiciones o documentaciones internas que se implementan para un mejor funcionamiento de la repartición. En cuanto al personal afectado a la GOVYL, informa que se desempeñaban 53 personas, pero se dieron algunas bajas por jubilación, fallecimiento y pedidos de pase.

Registro de Profesionales. Mecanismo de sanción y comunicación. Se inscriben por TAD y en el RLM que los mismos son cargados en la PDI y un sistema interno certifica que el actuado presentado en la DGROC si el profesional se encuentra habilitado para ejercer su profesión. La entrevistada

aclara que único organismo habilitado para aplicar una sanción al Profesional es la DGROC. Éstas se generan mediante un acto administrativo, a través de una disposición suscripta por la DG. Esta disposición es cargada en el sistema por el Sector de Registro de Profesionales y se notifica por nota con copia de la disposición al Consejo Profesional al que pertenezca el profesional suspendido, inhabilitado o apercibido.

Proceso de liquidación. Relata que a partir de la entrada en vigencia del TAD, el organismo recibe la documentación presentada por el administrado por esa vía electrónica. Luego, hay arquitectos, ingenieros y maestros mayores de obra que verifican los planos a efectos de liquidar metros cuadrados, destino y categoría por Boleta Única Inteligente (BUI). Esta se envía vía mail o por subsanación al administrado según corresponda para su efectivo ingreso. La misma puede ser abonada por distintos medios de pago, pero todo ingresa a una misma cuenta corriente estructura habilitada por Tesorería a fin de poder informar mes a mes el ingreso que generó esta repartición, por lo cual se liquida el incentivo al personal. En el área se controla, asimismo, si se ha presentado toda la documentación necesaria, pero sólo desde el punto de vista contable. Para las restantes cuestiones, se encargan las áreas técnicas de la DGROC. Una vez presentado el derecho de acuerdo al destino, se remite al interesado por subsanación. Una vez que se ha abonado, el administrado escanea la documentación, la sube al expediente y el sistema produce un GEDO que indica que el cumplimiento por parte del administrado. En el caso en el que el administrado esté en desacuerdo con el cálculo o categorización, puede hacer la devolución por la misma actividad que se le remitió la boleta. Luego, se verifica todo de nuevo, y si está todo correcto, se emite un GEDO y una boleta nueva.

Medios de pago de los derechos. Están disponibles todas las modalidades generalmente aceptadas: pago por cajero automático, en Banco Ciudad, Rapipago, transferencia bancaria, tarjeta de crédito y pago en CGP, ya que la boleta sale con código de barras o QR que puede leer Tesorería.

Error en el pago. Si la persona se equivoca de cuenta porque abona a una cuenta distinta de la que le corresponde, según sea el trámite que corresponda, se le avisa al contribuyente que efectuó un pago erróneo y el administrado pide que se le transfieran los derechos abonados a la cuenta de la DGROC. Por otra parte, Tesorería informa a DGROC de manera mensual los pagos ingresados. Agrega que en la actualidad, no se liquida nada en formato papel sino que se lo hace a través del TAD.

Inviabilidad técnica de un proyecto con derechos pagos. En caso de que el proyecto no fuera viable desde el punto de vista técnico y de la normativa aplicable en la materia, se le devuelve al administrado el dinero abonado.

Mediante distintas verificaciones e informes que devienen en un acto administrativo suscripto por la DG y que es elevado a Contaduría General.

Fondo estímulo. Al personal de DGROC se le abona un fondo estímulo que se cobra semestralmente. Desde la GOVYL se practica un estimado de recaudación anual y sobre esa base se paga semestralmente. El fondo fue creado por Convenio con Ministerios de Modernización y de Hacienda y se paga desde hace aproximadamente desde hace cinco años. Las calificaciones son de 3, 4 y 5, y se han establecido cupos para cada una. Los Gerentes sólo cobran como calificación 3 y son calificados por la Dirección General. Indica que para el ejercicio 2016 se ajustó el costo de los trámites en un 38%.

Autoliquidador. Es una modalidad de liquidación utilizada a partir del 13 de septiembre de 2016. La entrevistada comenta que momentáneamente no está funcionando. Aún no están incluidos todos los conceptos, pero a medida que avanza el tiempo se le van agregando más trámites. De todas maneras es una herramienta de utilidad, ya que cuenta con un simulador en el que el contribuyente ingresa los datos y el sistema ofrece el cálculo de lo que debería pagar y con ello deviene innecesario el trámite por el cual el contribuyente consultaba a la DGROC el cálculo aproximado de los derechos a pagar. Luego, si el administrado resuelve no continuar con el trámite, sale del sistema y nada queda registrado. Respecto de la relación con Rentas, la entrevistada indica que se le envía por listado y CCOO copia de planos aprobados de ajuste de obra y finales, así como los que ingresan a la DGROC como Obra Nueva y ampliación para actualización de los datos inherentes a esa Agencia.

Críticas al sistema TAD: Entiende que, aunque a partir de octubre de 2016 el principal inconveniente que tiene el TAD es que si no funciona, dejó inoperativo a todo el sistema de tramitación. Agrega que por momentos colapsa y no soporta el peso de la documentación de los archivos digitales que los administrados suben en cumplimiento del trámite que realizan, en especial los planos, que insumen mucho espacio electrónico. Desde el lado de la administración, suele suceder que el usuario (agente de la DGROC) pide un pasee, el sistema piensa por un rato largo, al cabo del cual emite mensaje de error. Por eso, se han reenviado al Ministerio de Modernización los errores detectados. La otra crítica que tiene es coincidente con la efectuada por la Gerencia Operativa de Programación y Control respecto de la imposibilidad de ubicación del EE por calle y número salvo previa recaratulación por Mesa de Entradas

Continuación del trámite para el administrado o usuario externo del TAD ante la falta de funcionamiento del Autoliquidador. En algunos casos los contribuyentes solicitan vía mail se les gire la boleta para pagar los derechos,

teniendo en cuenta que ya han ingresado el expediente sin abonar derechos. Así, desde la GOVYL pueden visualizar el expediente para poder realizar la liquidación

- **GERENCIA OPERATIVA DE INSTALACIONES.**

Entrevista de fecha 12 de enero de 2017.

Organización de la GOI. Cuenta con seis sub áreas: 1) Incendios; 2) Térmicas e inflamables; 3) Sanitarias; 4) Electromecánicas, que a su vez se subdivide en Eléctricas Domiciliarias y Espectáculos Públicos; 5) Eléctricas Industriales, y 6) Ascensores.

Funcionamiento del TAD. El entrevistado responde que el trámite es lento, y que su aplicación dificulta tanto el trabajo interno del área a su cargo como el de los usuarios externos

Equipamiento informático provisto. Se trata de un hardware inadecuado, ya que, por ejemplo, el tamaño de los monitores impide visualizar correctamente planos, en general, y más aún en obras de gran extensión, por lo cual el requerimiento sería de 42, 45 pulgadas y no los monitores de tamaño estándar que les fueron provistos.

Inconvenientes en el funcionamiento del TAD. Resulta imposible la búsqueda por domicilio de un inmueble, con lo cual, si se desconoce el número de expediente, no es factible encontrar la actuación. Por eso considera que el TAD resulta insuficiente para cubrir las necesidades del área a su cargo, tendientes al logro de los objetivos. Los trámites asignados al área ingresan por TAD, a través de formularios y planos cargados por el usuario externo, y de ahí se remiten a las distintas áreas de la DGROC.

El sistema es incapaz de soportar todo el peso de la carga documental que los usuarios externos suben. De hecho, relata que en algunos casos el mismo personal sube los documentos de los usuarios dadas las dificultades sufridas por éstos en el intento por efectuar la carga.

Por otro lado, el TAD tampoco da aviso de la entrega de la documentación por el usuario externo ni tampoco le informa a éste cuando la Administración la recibió. Si el profesional se olvida de ingresar alguna documentación, debe esperar que quien recibe el trámite en la Gerencia Operativa de Instalaciones informe el faltante, ya que el sistema impide la incorporación de la documentación olvidada antes de ese momento, Así, opina que el TAD sólo

sirve como elemento de archivo. Entiende que lo ideal sería que el expediente fuera electrónico y no una sumatoria de archivos sin continuidad.

Modalidad de asignación de actuaciones dentro del área. El entrevistado relata que hay una persona según la cantidad de expedientes que cada profesional esté manejando.

Operación con formato papel. Opinión. Opina que debió elaborarse un sistema que coexistiera con el formato papel a lo largo del trámite y abortarlo al momento de finalización del expediente. En este sentido, relata que el personal opera con mayor comodidad con el formato papel, que permite visualizar mejor los planos presentados.

Procedimiento interno para los trámites. El entrevistado comenta que, en primer término, se analiza si la presentación cumple con los requisitos. Si está todo correcto, sigue su curso para la suscripción de los planos en DGROC, que se escanean y se entregan al profesional solicitante. Los planos llevan la firma de la Gerencia, pero algunos son autorizados por la Dirección General y hasta por el Subsecretario, dependiendo el caso. Cada área de la DGROC entrega los planos por la Planta Baja del edificio, ya que desde la GOI no atienden al público, salvo para ese efecto, para lo cual se rota al personal que entrega planos toda vez que carecen de un espacio designado en la Planta Baja.

Plazo que demandan los trámites. El entrevistado responde que no resulta posible calcular el tiempo promedio de trámite, ya que eso depende de múltiples factores, como lo es la extensión e importancia del inmueble, y los tiempos muertos en los que pudiera incurrir el interesado.

Inspecciones. Tales actos son llevados adelante por la DGFyCO, organismo que devuelve la diligencia una vez efectuada.

Recursos humanos afectados a la GOI. Trabaja un plantel de 66 personas, de las cuales entre el 70 y 80% son profesionales en Ingeniería y Arquitectura. No obstante ello, se necesita mayor número de profesionales para el sector de sanitarias, porque sólo cuentan con 3 profesionales para atender la demanda de toda la Ciudad en ese sentido.

- **GERENCIA OPERATIVA DE CATASTRO FÍSICO.**

1) Entrevista de fecha 19 de enero de 2017.

Cultura del área. El entrevistado relata que en el área a su cargo son muy exigentes y detallistas, dada la importancia y delicadeza del registro del catastro de la Ciudad, que se encuentra bajo su responsabilidad.

Forma de digitalización de los datos. Se hallan digitalizados de manera vectorizada, es decir, se trata de una imagen estática que no admite interactividad.

Trámites llevados en el área. Flujo de ingreso. En la GOC llevan adelante aproximadamente treinta tipos de trámites. Por día, ingresan aproximadamente 200. Los días lunes, se incrementa el número.

Ficha parcelaria: Es un dibujo de la parcela que contiene los datos catastrales de la misma. Antes de la digitalización, se trataba de una ficha de cartón en la que se iban ubicando los datos correspondientes y sus modificaciones. En la actualidad son bases de datos vectoriales y alfanuméricos. Llevan un Registro especial, que es como una especie de “Biblioteca de parcelas”.

Extensión de la CABA. Noción de la magnitud del Catastro de la CABA. La CABA, en los 200 km² que tiene de extensión, cuenta con unas 12.000 manzanas sobre las que existen 350.000 parcelas, cuyos datos y conformación son dinámicos, ya que pueden ir cambiando a través del tiempo.

Información básica del Catastro de la Ciudad. Se halla publicada en la página internet del GCBA (Ministerio de Desarrollo Urbano y Transporte, Subsecretaría de Registros, Interpretación y Catastro) y es de acceso libre y gratuito.

Tareas y funciones llevadas adelante en la GOCF. En la GOC se establece el número domiciliario y nomenclatura catastral. Hay un sector de la GOC que se encarga de tramitar oficios judiciales. Se vuelcan las inhibiciones y restricciones judiciales que les sean informadas respecto de una parcela, así como las instalaciones peligrosas.

Organización de la GOCF. La Gerencia cuenta con cuatro áreas. Cartografía no emite ningún trámite, pero funciona como el soporte de todo, ya que aporta el dibujo de la parcela y la manzana, y lleva el SIG. La estructura de la Gerencia es informal.

Sistemas Catastrales S.A. En 2009 había una empresa concesionaria del registro catastral, que era Sistemas Catastrales S.A., que había absorbido funciones propias del GCBA en materia catastral. El contrato fue cancelado y desde 2010 la Gerencia Operativa de Catastro retomó las funciones que la empresa llevaba adelante.

Recursos humanos afectados al área. El número de personas trabajando en la Gerencia es de 77 personas. Cuentan con verificadores: 7 en mensuras y 8 o 9 en polígonos. El entrevistado entiende que es muy difícil mantener empleados profesionales que cubren todo tipo funciones, incluidas las de jefatura, sin una estructura formal, con responsabilidades y con un sueldo que no supera los \$ 20.000.

Atención al público. Antes contaban con 12 boxes que atendían unos 500 números diarios, con un pico de 750 a 1000. En la actualidad la atención al público se halla muy reducida.

Relación con Rentas: Catastro le provee los planos registrados. Además, le informan los cambios que se hayan producido en las parcelas.

Clases de planos de mensura: Mensura Parcelaria y División en Propiedad Horizontal que, a su vez, tienen muchas variantes.

Generación de la unidad funcional. En la Gerencia de Catastro se genera la unidad funcional susceptible de ser objeto de derechos reales. Luego, va a Rentas del GCBA y al Registro Nacional de la Propiedad Inmueble, luego de que el escribano confecciona la escritura. Catastro no define el destino de las unidades funcionales. En Mensuras se decide el destino de la propiedad. Siempre se exige acompañar el título.

Especialidades profesionales con actuación ante GOCF. Los profesionales que realizan trámites ante la GOC son escribanos, arquitectos, ingenieros, abogados y agrimensores.

Requisitos generales para los trámites. La información de uso público (como la consulta poligonal y catastral básica, que es libre), se entrega y para los otros trámites se piden requisitos tales como el título.

Inconvenientes del TAD. Generalidades. Gestionar a través del TAD la consulta catastral simple y nomenclatura, lleva mucho tiempo. Antes llevaba dos personas al público y ahora, ocho.

Problemas. 1. Opina que los equiparon con monitores de 24 pulgadas en lugar de los de 40 pulgadas que son necesarios para poder trabajar correctamente. 2. El SADE/TAD no busca por dirección. 3. El TAD no filtra los datos. Éstos son buscados por el personal de la Gerencia, son cargados por ellos manualmente y luego, contestados vía TAD. 4. En ocasiones el TAD envía el link para el pago de manera errónea. Para permitir la continuidad del trámite, el interesado paga un arancel del mismo monto del trámite que desea efectuar, y tiene además, que informar que está abonando un trámite de igual valor, pero que quiere realizar otro trámite del mismo monto. 5. No otorga la posibilidad de subsanar errores a posteriori y que se deje de visualizar el archivo que fue cargado con errores luego de la subsanación. En la práctica, los empleados continúan viendo el archivo que contiene los errores y eso resulta muy confuso y dificulta la labor en el sector. 6. Cuando el TAD da error, se duplican o triplican los expedientes. Esto implica consumir recursos innecesariamente para distribuir entre los empleados trámites que no corresponden por ser duplicados o triplicados.

Constitución del Estado Parcelario (CEP). El entrevistado relata que la Gerencia de Catastro en conjunto con la Subsecretaría de Planeamiento/ ASI (Agencia de Sistemas de Información del GCBA), desarrolló el CEP, Certificado Parcelario, que cumple con la Ley Nacional N° 26.209 de Catastro y de la CABA N° 3.999, que es el reflejo local de la primera. Este sistema está destinado al profesional escribano, abogado y agrimensor. Sirve para confrontar hechos con derechos. El CEP fue aplicado unos meses durante 2015/2016, pero tenía un precio muy alto de sellado. Asimismo, brindaron capacitación a los Consejos y Colegios involucrados. Para generar acceso al sistema se otorgaba al profesional una clave de acceso. Así, éste podía merituar si el proyecto resultaba factible, iba al Consejo vía web por la matrícula, pagaba el derecho, bajaba la información on line, medía todo, y hacía el registro definitivo. Durante 2016 se presentaron uno o dos. Se aplicó un tiempo pero luego hubo elecciones. En cuanto a los pagos, se autovalidan, cosa que el TAD no hace. Sin embargo, este sistema no está en SADE, se trata de un sistema externo. Luego, vino el TAD y todo el relevamiento que la ASI había hecho sobre los procesos de la Gerencia, se desvirtuó. El CEP está en funcionamiento pero por Resolución del ex Subsecretario Lostri fue suspendida su obligatoriedad.

Archivo de la GOCF. La Gerencia cuenta con 9000 rollos de planos, 52.000 carpetas y 300.000 planos aproximadamente. Todo este archivo se maneja en esta área. Apunta que Buenos Aires es la décima ciudad a nivel mundial y todo este archivo es manejado sólo por 76 personas y se facilitaría si por vía del TAD se automatizasen los trámites de consulta.

Mudanza. Destino de los planos. En el año 2016 la Gerencia fue mudada a sus actuales oficinas. AGA, una empresa de archivos, se llevó los planos

originales con las cajas, los acumuló y los devolvió una semana antes de la celebración de la entrevista, que fueron recibidos a granel y obran en el archivo de Fincochietto (donde funciona la Mesa de Entradas de la DGROC).

Modalidad de archivo de los planos. Cada plano se encuentra en un rollo contenedor plástico en el que se depositan entre 20 y 50 planos cada uno. Los rollos de planos viejos contienen aproximadamente 20 unidades, ya que están confeccionados en tela y son más gruesos que los más modernos. En la actualidad, se encuentra en proceso de elaboración el protocolo para la digitalización de los mismos.

Verificación del pago. En la GOCF se verifica que el pago efectuado sea el correcto.

Trámite de Mensuras: entra por Liquidaciones para que se pague el derecho. Se remite a la Gerencia de Catastro y termina en papel, que va al escribano.

Tramitaciones. De la Gerencia de Catastro el trámite sale con el plano registrado ingresado con el número de expediente. Todos los trámites que lleva la GOC (salvo el CEP) entran directamente por la misma Gerencia, y se distribuyen por tema. En Mensura, por el Jefe y en Títulos, al azar. Se hace un control de forma de lo presentado y según la trata, se deriva. Si se presentó con algún error, se lo devuelve o se manda a subsanar. Entren tantos expedientes como trámites. División Títulos: Se migró de Sistemas Catastrales a Parcela Digital Inteligente (PDI), creada por el GCBA. El Sr. Montes considera que en ese proceso se perdió mucha información.

Workflow de la Gerencia. Al momento de las tareas de campo, se hallaba en proceso de elaboración.

2) Entrevista de fecha 10 de mayo de 2017.

Objeto de la entrevista: Conocer acerca del trámite del CEP.

Sistema. El trámite del CEP implica un sistema que posee dos trámites, por un lado, mediante este trámite se constituye la parcela según Ley 3.999, y por el otro, en un segundo trámite, la DGROC emite el Certificado de Estado Parcelario según Ley 3.999.

Fundamento del trámite. La entrevistada relata que, en el año 2007, el Congreso Nacional sancionó la Ley Nacional N° 26.209 de Catastro. Con posterioridad, en año 2011 la Legislatura de la CABA emitió la Ley de Catastro de la CABA N° 3.999, completamente alineada con la Ley Nacional. Si bien la sanción de una ley propia no resultaba necesaria, la Ciudad resolvió tener una



Ley propia de su gobierno y de este modo evitar ulteriores complicaciones reglamentarias y modificaciones que pudieran colisionar con los procedimientos de la CABA.

Así es como ambas leyes de Catastro, Nacional y de la Ciudad, obligan a poner en orden el Catastro de la Ciudad según nuevos criterios de catastro multifinanciado. Además, redefinen el concepto de parcela, georreferenciada y todas las atribuciones referidas al catastro, logrando así una mayor y mejor seguridad jurídica al mercado inmobiliario.

Relata que en su art N° 13 “El estado parcelario se acredita por medio de certificados que expide la Autoridad de Aplicación. Para la expedición de certificados catastrales en oportunidad de realizarse cualquier acto de constitución, modificación y/o transmisión de derechos reales, se deberá asegurar que el estado parcelario esté determinado y/o verificado y que no haya expirado el plazo de su vigencia” y en su art. N° 8, menciona que en oportunidad de realizarse cualquier acto de constitución, modificación y transmisión de derechos reales, la constitución del estado parcelario debe estar vigente o ser verificada.

Última actualización general de oficio del Catastro. Tuvo lugar en el año 1940, oportunidad en que la Ciudad practicó un relevamiento parcela por parcela.

Estado de actualización del Catastro de la Ciudad. En la actualidad no responde a todos los nuevos lineamientos propuestos por la Ley CABA N° 3.999 (que ordena que se constituya el estado parcelario ante la inscripción de determinados actos en el Registro de la Propiedad Inmueble) ya que las actualizaciones del estado parcelario son las que proporcionan el ciudadano mediante una presentación voluntaria de los tramites de mensura y mensura horizontal. A su vez la vigencia del estado parcelario, planteada en el artículo N° 8, asegura el mantenimiento del Catastro.

Armado de la PDI. A partir de 2012, en base a la información que tenía la empresa Sistemas Catastrales S.A., se inició una organización digital de los datos y circuitos catastrales y así es que fue armada la Parcela Digital Inteligente (PDI).

Trámite del CEP. El trabajo de mantenimiento del catastro digital y la implementación de PDI permitieron desarrollar el CEP, que es un sistema de dos tramites en el cual, por un lado, un agrimensor realiza la constitución del estado parcelario, y luego Catastro emite el Certificado de Estado Parcelario, de conformidad con los datos consignados en la medición.



En cuanto al trámite en sí, el usuario se loguea y se reserva la parcela para dicho trámite (esto es para evitar duplicaciones en la constitución parcelaria). El sistema espera la confirmación del Consejo Profesional de Agrimensores e Ingeniería Civil de que la encomienda profesional fue tramitada. Hoy no requiere de la intervención de ningún agente del GCBA sin embargo hay situaciones que deberían contemplar intervención, se desarrolló en ese sentido y luego fue modificado de modo que sea totalmente automático.

Luego, el usuario abona el sellado on line, el sistema se comunica cada tres horas chequeando con Tesorería General que se encuentre validado el pago, tras lo cual el profesional con incumbencias en Mensuras baja los datos para su parcela, carga en el formulario de actualización e informa los datos resultantes para actualizar el sistema.

Seguridad jurídica. Este trámite otorga seguridad jurídica en las operaciones inmobiliarias, ya que, en casos donde la falta de actualización de los datos catastrales de las parcelas con posterioridad a 1940, puede darse que una parcela figure en Catastro con una superficie o dimensiones (mayor o menor) de las que en realidad tiene. Como consecuencia, por ejemplo, se puede dar la situación de proyectar un edificio con datos catastrales de mayores dimensiones que las reales. Asimismo, la vigencia asegura la permanente actualización de los datos y su registro.

Capacitación. Para la aplicación del CEP, la DGROC realizó capacitaciones en los Consejos Profesionales Técnicos respectivos, así como en el Colegio de Escribanos Públicos, Ingenieros y Agrimensores y Facultad de Ingeniería. Puntualmente, en el Colegio de Escribanos, debido a que éstos pueden obtener los datos catastrales necesarios para realizar la escritura de un inmueble determinado.

En este sentido, la entrevistada relata que la mitad de los escribanos estaba a favor del sistema, y el resto, opinaba que el alto costo del sellado incidiría sobre el valor de la escritura y además, porque si de la medición surgen más metros cuadrados contruidos de los que surgían en los planos de obras o declarados en rentas, ello requeriría de una reglamentación que aún no se encontraba en vigencia para que los escribanos pudieran volcar tales situaciones en los testimonios a inscribir en el RPI.

Implementación del CEP en otras jurisdicciones. No obstante lo que sucede en la CABA respecto de la implementación de la Certificación del estado parcelario, informa que varias provincias aplican este sistema, pero en esas jurisdicciones, el catastro está dividido, ya que, por un lado, las provincias llevan el Catastro parcelario y las municipalidades los permisos de obra, por lo tanto

esta situación les permite a los catastros emitir certificados declarando diferencias en superficies cubiertas, cuyo control depende del municipio.

Operatividad y vigencia del sistema. La entrevistada relata además que si bien el sistema, en los hechos, se halla operativo en la actualidad, fue dado de alta por Resolución N° 43-2015 del entonces Secretario de Planeamiento Héctor Lostri, y prorrogada su obligatoriedad también por Resolución N° 112-2015 del mismo funcionario. Ante la insistencia de solicitud de prórroga de parte de los escribanos se emitió nuevamente Resolución N° 167-2015 donde en su art N° 1 dice “Prorrógase el plazo establecido en el Artículo 1° de la Resolución N° 112- SECPLAN-2015, hasta tanto se dicte la Resolución que reglamente el procedimiento establecido en la Ley N° 3999, a aplicar en la constitución de los estados parcelarios”.

Solución para la plena implementación del CEP. La entrevistada indica que el problema se resuelve con la emisión de una Resolución que reglamente el CEP y finalizar algunos tiques del sistema pendientes por desarrollo de ASI a la espera de la Reglamentación. A su vez indica y que desde 2016 a la fecha sólo se presentaron alrededor de 14 solicitudes de trámite.

Ventajas y desarrollo del sistema. Dadas las ventajas del sistema (actualización fidedigna del catastro y seguridad jurídica en las operaciones inmobiliarias), la entrevistada entiende que el sistema debería contar con mayor desarrollo de la Agencia de Sistemas de Información de la CBA (ASI), que es el organismo desarrollador. Asimismo, opina que, dados los nuevos derechos reales que trae el nuevo Código Civil y Comercial –como el de superficie, que trae aparejado un cambio importante en la información de la parcela-, el certificado de estado parcelario debería resultar de carácter obligatorio incluso para los permisos de obra nueva.

Otros aplicativos en desarrollo. La entrevistada relata que en la actualidad se halla trabajando en aplicativos de número de puerta en un proyecto denominado PDI Plus, cuyo objetivo es vincular el SADE con la PDI. Tales mejoras impactarán positivamente en el CEP. Este sistema PDI plus, se está desarrollando en el ámbito de la Subsecretaría de Registros, Interpretación y Catastro del Ministerio de Desarrollo Urbano y Catastro.

- **GERENCIA OPERATIVA DE REGISTRO DE OBRAS (GORO).**

Cuestionario de fecha 18 de agosto de 2017.

1. Estructura interna de la Gerencia Operativa de Registro de Obras (GORO). Según organigrama que adjunta.

2. Recursos humanos de la GORO:

- a. **Cantidad de agentes, desagregado por áreas de la GORO, situación de revista y nivel de educación formal:** Son 63 agentes, y el resto de los datos, según listado que acompaña.
- b. **¿Son suficientes los recursos humanos asignados a la GORO?** La respuesta es negativa.

3. Profesiones habilitadas para realizar trámites en la GORO. De acuerdo a las características de la obra e instalaciones a ejecutar los profesionales que pueden intervenir son los determinados en el Capítulo 2.5 del Código de la Edificación.

4. Tratas llevadas adelante en la GORO.

- Aviso de Obra
- Demolición Total y Obra Nueva
- Obra Nueva
- Ampliación y Modificación
- Ampliación y Modificación de Obra c/ Demolición Parcial
- Modificación o Final de obra para expedientes no iniciados vía TAD
- Obras ejecutadas sin permiso reglamentarios y/o no reglamentarias
- Conforme a obra
- Conforme a obra c/ obras ejecutadas sin permiso reglamentarios y/o no reglamentarias
- Compensación Línea de Frente Interno
- Trazado de Línea de Frente Interno
- Consulta al Código de la Edificación
- Excepción al Código de la Edificación
- Solicitud de copia autenticada digital de Resolución/Disposición de Línea de Frente Interno de manzana atípica ya trazada (se realiza vía mail por el momento hasta que sea implementada en el TAD)

5. Modalidad de asignación de expedientes/actuaciones/tratas a los agentes de la GORO. La modalidad de asignación de

expedientes/actuaciones/tratas a los agentes de la GORO depende de área/sector. Es aleatoria (Mesa de Registro), según temática y complejidad (Dpto. Urbanístico y de Legislación), por zona (Ajustes de Obra) y zona/complejidad (Finales de obras) y por temática y complejidad (oficios judiciales).

6. Describa sintéticamente:

6.1. Circuito que sigue un trámite desde la presentación por el administrado hasta la finalización del mismo. Acompaña workflow.

6.2. Curso que siguen las actuaciones/expedientes/tratas en lo referente al AVO. El Área de Ajustes y Finales de Obra se encarga de solicitar y evaluar las Verificaciones Especiales AVO N° 4.

El formulario de solicitud de AVO N° 4 es presentado por el profesional actuante junto a la documentación correspondiente para Conforme a Obra, mediante el sistema TAD.

Una vez ingresado el expediente llega a la bandeja de entradas del Área de Ajustes y Finales (DCOBAAYFO), donde es adquirido por personal administrativo, el cual envía la solicitud de AVO N° 4 a la DGFYCO, mediante una comunicación oficial.

Según lo dicta el Decreto que regula los AVO, la DGFYCO tiene como plazo para dar una respuesta oficial a la DGROC, 30 días hábiles, de lo contrario la misma se considera sin observaciones.

Cuando se recibe el informe de AVO N° 4, personal administrativo agrega al expediente la comunicación oficial (CCOO) enviada por la DGFYCO para ser evaluada por un aprobador.

La evaluación del informe de AVO N° 4 puede dar como resultado:

Sin Observaciones: En este caso la Verificación se considera aprobada.

Con Observaciones: En estos casos y según el calibre de las observaciones, se puede solicitar al profesional actuante un descargo o derivar en el pedido de una nueva Verificación Especial AVO N° 4.

Esta Dirección General de Registro de Obras y Catastro (DGROC) tiene a su cargo la Verificación AVO N° 4.

6.3. Cantidad de verificaciones que se realizan antes de dar por finalizado el trámite, indicando cuál es el área del GCBA o de la GORO a cargo de las mismas. Esta Dirección General de Registro de Obras y Catastro (DGROC) tiene a su cargo la Verificación AVO N° 4.



7. Funcionamiento del TAD:

7.1. ¿Considera que satisface las necesidades operativas de la GORO? No, porque no es operativo, ni funcional.

7.2. Describa las ventajas que el TAD trae aparejadas en relación al sistema anterior. . Es una buena herramienta para tratar de agilizar el tratamiento y eventual registro de los trámites presentados. Ya que hay una mayor interacción con los recurrentes en lo referente a la realización de las pertinentes observaciones y la agregación de las correspondientes correcciones. Ya que al tener desde ambos lados una visualización de los expedientes a través del sistema, no existen los malos entendidos que podrían ocurrir eventualmente con los mismos en formato papel (extravío de documentación).

7.3. Describa los inconvenientes suscitados a partir de su implementación.

Inconvenientes generales detectados con el sistema TAD:

1. La documentación es recibida en forma aleatoria, sin una relación lógica, pues en cada número de orden en la columna de referencia se definen documentos, con el nombre "otra documentación", los cuales al clicar y abrirse se corresponden a documentación de cualquier tipo, la cual debería tener su denominación. Esta cuestión origina gran pérdida de tiempo; en otros números de orden aparecen los documentos con su nombre, pero sin un orden correlativo conceptual, y son de temas distintos (ej. en N° de orden 69 corte de luz) (N° orden 70 certificado de nomenclatura parcelaria, 71 memoria de excavación de fundaciones) luego esta variedad de distintos temas hace que al estudiar el expediente se pierda gran cantidad de tiempo en configurarlo mentalmente en un orden lógico. Una posibilidad de ordenamiento lógico se adjunta en Planilla Anexa.
2. Suele suceder también que un referencia se define también como; "corte de luz" y al abrir es otra documentación.
3. También los problemas surgen al vincular observaciones; al desplegar el menú con distintos ítems, aparece gran variedad de los mismos, los cuales nada tienen que ver con documentación de obra, esto se suma al retraso al tratar de agregar correcciones. Muchas veces se termina ubicando la corrección en ítems no deseados generándose así un error.

4. Por otra parte al vincular las correcciones hechas por el interesado, en la solapa "actividades", se debe cerrar el expediente y volver a buscarlo para generar el pase al profesional interviniente. Esto además de retrasar el trabajo genera la posibilidad de no encontrar el expediente en caso de no haberse tomado nota del mismo. Resumiendo, el expediente debería traer una correlación lógica de los distintos ítems que lo conforman, de la misma manera que en un cómputo de obra donde existe una dependencia tecnológica entre los distintos ítems (ej. Así como, dentro de un cómputo la mampostería de cimientos por una dependencia tecnológica no puede estar ubicado posterior a la mampostería de elevación; luego dentro de un expediente de obra TAD, un certificado de nomenclatura parcelaria es incongruente que este a continuación de una certificación de escribano respecto de la conformación del 100% de los copropietarios en una PH y luego aparezca una memoria de excavación de fundaciones).
5. Asimismo la poca fluidez demostrada por el sistema hasta el momento, redundando en una mayor lentitud en solucionar las distintas situaciones que se presentan en el transcurso de la tramitación.
6. Indique cuáles son las necesidades de la GORO originadas a partir de la implementación del TAD para un funcionamiento optimizado del área.

8. ¿Es posible conocer la cantidad de expedientes/tratas/actuaciones en trámite? En caso afirmativo, acompañe copia del listado en formato digital. No es posible

9. ¿Cuál sería, a su criterio, el sistema óptimo a emplear por la DGROC para la tramitación de las trata a cargo de la GORO? Implementar un sistema operativo que tenga la velocidad y la capacidad para que un importantísimo número de usuarios operen a la vez, situación que no se refleja en el presente sistema operativo porque, tanto para los vecinos que presentan como así también usuarios internos, presentan serios inconvenientes. Es prueba de ello, que la planta funcional de la Subsecretaría, ningún usuario opina que funciona correctamente. En relación a los profesionales externos a través de sus consejos correspondientes, la queja número uno, es el sistema.

ANEXO IV

MATRIZ DE RIESGOS.

Determinación de riesgos.

En todo contexto organizacional el riesgo se define como la posibilidad de ocurrencia de un acontecimiento que pueda afectar el cumplimiento de los objetivos y metas institucionales. Es la probabilidad de que la ocurrencia o no ocurrencia de un evento impida a la organización alcanzar sus objetivos estratégicos.

Los riesgos pueden ser identificados como:

- **Riesgo inherente:** Propio de la naturaleza y actividades de la entidad.
- **Riesgo de detección:** Propio de las actividades que realiza el auditor. La planificación de técnicas de muestreo estadístico sobre universos heterogéneos obliga al auditor a aplicar muestreo según el criterio del mismo, lo cual aumenta los riesgos de no detección de desvíos.
- **Riesgo de control interno:** Propio del sistema de control interno de la entidad

En la presente auditoría se procedió a identificar los riesgos de la siguiente manera: se estableció el tipo de atención que debía prestarse a las diversas actividades del organismo, con referencia a sus posibles desvíos e inclinaciones y la profundidad y características de los procedimientos por aplicar.

Se establece en el presente proyecto de auditoría como “Megacandidato” a la DGROC y como “Candidatos”, a las Gerencias Operativas (GGOO) técnicas; esto es, Gerencia Operativa de Instalaciones (GOI), Gerencia Operativa de Catastro Físico (GOCF) y Gerencia Operativa de Registro de Obras (GORO), identificando sus riesgos y se efectúa la siguiente hoja de análisis de los mismos.

La medición de los riesgos se realizó de acuerdo a la mensurabilidad de algunas características como las siguientes:

- 1) Ambiente de control (cubre riesgo de control interno);
- 2) Actividades de control (cubre riesgo de control interno);
- 3) Supervisión y monitores (cubre riesgo de control interno);
- 4) Información y comunicación (cubre riesgo de control);
- 5) Susceptibilidad (cubre riesgo inherente);
- 6) Complejidad (cubre riesgo de no detección);

7) Tamaño (cubre riesgo de no detección);

8) Interés de la gestión;

9) Cambios de personas (cubre riesgos de control interno).

1. Ambiente de control. Este criterio refleja la confianza que tiene la superioridad del ente respecto al compromiso en materia de control interno a nivel de todas las GGOO. Al respecto, las políticas y los procedimientos que han sido documentados son fundamentales; por ello, serán indicadores de que existe un ambiente sólido en ambiente de control cuando: hay un alto nivel de cumplimiento de los procedimientos y las regulaciones establecidos; se produce una pronta detección y solución de los errores; la experiencia y trayectoria laboral de los funcionarios que llevan a cabo la gestión; si se cuenta con sistemas de información confiables, Cantidad y capacidad de los Recursos Humanos profesionales (arquitectos, ingenieros, maestros mayores de obra, técnicos con especialización compatible en el área que prestan tareas) con qué se cuenta para conformar los cuadros técnicos; Efectuar la carga de las tareas y el llevado de los trámites; recursos materiales y tecnológicos acorde a las tareas que se cumplen. Existencia de normas de creación de los programas, organigrama, responsables designados formalmente en cargos de conducción, descripción de la normativa respecto a las misiones y funciones, objetivos, acciones del programa; existencia de normativa interna aplicable a las actividades; existencia de circuitos administrativos). Recursos materiales y tecnológicos.

2. Actividades de control. Este criterio es adoptado a fin de considerar la adecuada asignación de responsabilidad y la delegación de autoridad, para cumplir con las metas y objetivos organizacionales y las funciones de operación, incluyendo la responsabilidad por los Sistemas de Información (a cargo de la Agencia de Sistemas de Información -ASI) y autorizaciones para cambios (existencia de un único Administrador Local del Servicio -ALS- en cabeza de la SSRIC), la existencia de una clara segregación de funciones, propias de la actividad auditada: Gerentes Operativos. Aquí se evalúa la adecuación del aplicativo de uso obligatorio para la ejecución de las tareas realizadas en las GGOO (TAD). Existencia de Unidad de Auditoría Interna.

3. Supervisión y Monitoreo: Por parte de las GORO, en la que se detecten diferencias entre los datos que maneja en relación a las inspecciones y tiempo del trámite transcurrido en organismos externos (DGFyCO de la AGC) datos estadísticos (la DG afirma que existen, pero no las menciona), metas físicas, si se realizan comunicaciones o intimaciones a los usuarios externos para que corrijan y actualicen la información (dificultad para visualizar la información correcta presentada por el usuario externo luego de presentar información errónea). Sobre ello se evalúa además si existen normas que establecen las actividades continuas y permanentes sobre el control de los requisitos que

deben cumplir las presentaciones (necesidad de actualización normativa permanente por la normativa emanada de la SS) .

4. Información y comunicación: Verificación de la existencia de un Sistema de comunicación único, ágil y sencillo que permita producir información oportuna y competente entre la DG y los mandos medios (GGOO). Uso del módulo Comunicaciones Oficiales del SADE (memos y notas). La DG no refiere otros métodos de comunicación como reuniones. Verificación de los métodos de comunicación de tipos de reportes que se efectúan a la superioridad, cada cuanto se eleven o reportan, Algunas GGOO reportaron tomar conocimiento de cambios importantes a partir de la comunicación de tale cambios por parte de los contribuyentes. Realización de estadísticas. La DG indica que utiliza este método pero no explica cómo ni sobre qué asuntos versan las estadísticas.

5. Susceptibilidad: Constituye la evaluación de riesgos inherentes a la utilización de TAD y su impacto en la ejecución de las tareas y en el resultado de las mismas en términos de eficacia y eficiencia.

6. Complejidad: Este criterio señala el potencial que hay en materia de errores que pasan desapercibidos debido a un ambiente complejo. La complejidad se puede deber a varios factores, como por ejemplo: la naturaleza de las actividades, el número procesos involucrados: procesos administrativos propios de cada una de las áreas (circuitos) y los pedidos de informes a otras áreas del GCBA (DGFyCO por los 3 primeros AVOs) y para cumplir con los objetivos del área. El alcance de la automatización (problemas en el aplicativo TAD y Autoliquidador); que a su vez los mandos medios deben controlar.

7. Tamaño: Este criterio mide la materialidad del proyecto de auditoría. El tamaño corresponde al volumen de la DG en su totalidad, la magnitud y variedad de las tareas y trámites llevadas adelante por cada GGOO, del manejo y consideración del volumen de la documentación presentada por el usuario externo, amplitud del marco normativo aplicable a los procesos de las GGOO.

8. Interés de la gestión: Este criterio refleja los intereses de la gestión respecto al proyecto de auditoría, a partir de los intercambios con la gestión del ente y de su predisposición a ser controlado por el organismo externo. Si existe una actitud positiva hacia las funciones de rendición de cuentas, auditoría externa, contestación de la información requerida en tiempo oportuno, y que sea competente y suficiente. Buena predisposición por parte de los mandos medios (GGOO).

9. Cambios: Este criterio refleja los cambios institucionales. Por ejemplo, la obligatoriedad del uso del aplicativo TAD pese a la falta de funcionalidad y

adaptación a las reales necesidades de las GGOO, con el consiguiente retraso en la tramitación de las tratras.

Habiéndose ya seleccionado los candidatos de auditoría, y teniendo en cuenta el análisis de información objetiva, se procede en primer término, a categorizar según su importancia, los diversos factores riesgos –siendo 9 el más importante a tener en cuenta, y 1 el menos importante atento a la actividad propia de la Dirección General de Registro de Obras y Catastro para luego establecer, al interior de cada tipo de riesgo, su valor del 1 al 3, siendo su sistema de gradación, el siguiente:

- 0 = No es aplicable.
- 1 = Buen control interno.
- 2 = Medio.
- 3 = Escaso control interno.

La multiplicación de factores de riesgo por su sistema de gradación, da un resultado. Sumados esos resultados, y dividiéndolos por la suma de los factores de riesgo, resulta un coeficiente de riesgo. Asimismo permitirá identificar las mayores amenazas a puntos de control clave, y se podrá confeccionar un adecuado sistema de control basándose en esa información.

CANDIDATOS: Gerencias Operativas técnicas de la DGROC: Gerencia Operativa de Instalaciones, Gerencia Operativa de Catastro Físico y Gerencia Operativa de Registro de Obras.

Una de las situaciones críticas está dada por los inconvenientes en la aplicación del sistema TAD, que no se halla diseñado de acuerdo a las necesidades operativas de las GGOO lo cual provoca, además de demoras en las tramitaciones, problemas en el usuario externo, ya que el sistema suele colapsar y no soporta la carga de archivos pesados como planos.

Asimismo, es situación crítica la falta de un sistema de control interno basado en mecanismos para identificar riesgos por: avances tecnológicos, necesidades o requerimientos de los administrados, modificaciones en la legislación de la normativa, cambios institucionales y cambios en otras áreas que trabajen interrelacionadamente con la DG.

Cuadro N° 33.

MATRIZ DE RIESGOS			
	Importancia (a)	Criterio	Factor de riesgo (b) a x b
9	Cambios	2	18
8	Tamaño	2	16
7	Complejidad	2	14
6	Susceptibilidad	2	12
5	Supervisión y monitoreo	1	5
4	Información y comunicación	2	8
3	Ambiente de control	1	3
2	Actividades de control	2	4
1	Interés de la gestión	2	2
	Total	17 (c)	82 (d)

Coeficiente de riesgo de control: $(d / c) = 82 / 17 = 4.82 = \text{MODERADO/ALTO}$.
