



AUDITORIA GENERAL
DE LA CIUDAD DE BUENOS AIRES

“2024 - Año del 30° Aniversario de la Autonomía de la Ciudad de Buenos Aires”



AUDITORIA GENERAL
DE LA CIUDAD DE BUENOS AIRES

Informe Final de Auditoría

Con Informe Ejecutivo

Proyecto Nº 9.22.02

**“CONSEJO DE LOS DERECHOS DE LAS NIÑAS, NIÑOS Y
ADOLESCENTES. SERVICIOS DE EMERGENCIA”**

Auditoría de Gestión

Período 2021

Buenos Aires, Abril 2024



AUDITORIA GENERAL DE LA CIUDAD DE BUENOS AIRES

JEAN JAURES 220 - CIUDAD DE BUENOS AIRES

Presidente

Dra. Mariana Inés GAGLIARDI

Auditores Generales

Dr. Juan José CALANDRI

Dra. Jorgelina Marisa CARNEVALE

Lic. Patricia Alejandra CASERES

Dr. Pablo CLUSELLAS

Lic. José Luis GIUSTI

Dr. Lisandro Mariano TESZKIEWICZ



CÓDIGO DEL PROYECTO: 9.22.02

NOMBRE DEL PROYECTO: “CONSEJO DE LOS DERECHOS DE LAS NIÑAS, NIÑOS Y ADOLESCENTES. SERVICIOS DE EMERGENCIA”

PERIODO BAJO EXAMEN: 2021

DIRECTORA DE PROYECTO:

Lic. Elfreedes Sales Navas (hasta el 31 de diciembre de 2023) –

Lic. Agustín García

SUPERVISORA A CARGO:

Lic. Carla Pagliaro

OBJETO: Programa 71: Servicios de Emergencia. Actividad 11.000: Línea 102 y Actividad 12.000: Centros de Atención Transitoria.

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

FECHA DE APROBACION DEL INFORME: 10 DE ABRIL DE 2024

APROBADO POR: UNANIMIDAD



INFORME EJECUTIVO

Lugar y fecha de emisión: Ciudad Autónoma de Buenos Aires, 10 de abril de 2024

Código del Proyecto: 09.22.02

Denominación del Proyecto: Consejo de los Derechos de las Niñas, Niños y Adolescentes. Servicios de Emergencia.

Tipo de Auditoría: Gestión

Dirección General: Dirección General de Desarrollo Social de la AGCBA.

Período bajo examen: 2021

Objeto de la Auditoría: Programa 71: Servicios de Emergencia. Actividad 11.000: Línea 102 y Actividad 12.000: Centros de Atención Transitoria.

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

Alcance: El examen fue realizado de conformidad con las normas de auditoría externa de la Auditoría General de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires, aprobadas por la Ley N° 325 de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires y las Normas Básicas de Auditoría Externa aprobadas por Resolución N° 161/00 de la A.G.C.B.A.

Limitaciones al Alcance: No Hubo.

Observaciones Relevantes

Respecto de la Central de Llamadas - Línea 102

Observación 1

Se verificaron las siguientes debilidades que dan cuenta de la inobservancia de la obligación del auditado de implantar y mantener un adecuado sistema de control interno en los términos de los artículos 7 inciso b) y 122 inciso 1) de la Ley N° 70.

- 1.1) El Manual Operativo del Departamento de la Línea 102 no se encuentra formalizado mediante el dictado de norma o acto administrativo
- 1.2) No existe normativa o acto administrativo que determine de manera formal las funciones que deben cumplir los Operadores Telefónicos y los Supervisores de la Línea 102.

Respecto de los Centros de Atención Transitoria

Relevamiento de Legajos

Observación 7

Del relevamiento de legajos efectuado se detectaron las siguientes falencias que implican el incumplimiento por parte del auditado de la obligación de implantar y mantener un adecuado sistema de control interno, conforme lo establecido en los artículos 7 inciso b) y 122 inciso 1) de la Ley N° 70.

7.1) En la totalidad de los legajos analizados en los 3 (tres) Centros de Atención Transitoria se verificó la existencia de hojas sueltas y foliatura incompleta, lo que evidencia falencias en la guarda de la documentación

Legajos relevados en el Centro de Atención Transitoria N° 1

7.2) En un legajo relevado no se encuentra agregada la copia de la denuncia policial realizada como consecuencia del egreso de dos niños sin el consentimiento del equipo técnico ni de ninguna autoridad interviniente del CAT N° 1.

7.3) Tras la compulsión de la información contenida en los legajos se verificó el faltante de la siguiente información:

7.3.1) En 5 casos (que representan el 38,5% del total de los legajos relevados) no consta la fecha de egreso del niño, niña y/o adolescente del dispositivo.

7.3.2) En 4 casos (que representan el 30,8% de la totalidad de los legajos relevados) no se encuentra acreditada la realización del informe interdisciplinario.

7.3.3) En 3 casos (el 23,1% de los legajos relevados) no se encuentra asentada la fecha de ingreso.

7.3.4) En 2 legajos (que representan el 15,4% de los legajos relevados) consta la información correspondiente a más de 1 niño.

7.3.5) En 2 casos (el 15,4% de los legajos relevados) no consta la ficha de ingreso del niño, niña y/o adolescente al CAT, y en 2 casos (15,4%) la misma se encuentra incompleta.

7.3.6) En 1 caso (que representa el 7,7% del total relevado) no coincide el número de DNI consignado en la ficha de ingreso con el que se refiere en la Resolución del CNNyA que dispone el alojamiento del niño en el Centro de Atención Transitoria.



7.3.7) En 1 caso relevado (que representa el 7,7% del total relevado) no consta el motivo del ingreso del niño, ni el derecho vulnerado, sino que sólo consta que fue derivado del CAT Pepirí.

Legajos relevados en el Centro de Atención Transitoria N° 2

7.4) Se evidenciaron falencias en la guarda de la información, ya que el auditado no pudo a poner a disposición del equipo de auditoría 6 (seis) legajos en soporte papel, lo que implica una debilidad en el sistema de control interno.

7.5) Tras el relevamiento de la información contenida en los legajos se verificó el faltante de la siguiente información:

7.5.1) En 8 casos (que representan el 44,4% del total de los legajos relevados) no consta la fecha de egreso del niño, niña y/o adolescente del dispositivo.

7.5.2) En 8 casos (que representan el 44,4% del total relevado) no se encuentra acreditada la realización del informe interdisciplinario.

7.5.3) En 1 caso (que representan el 5,6% del total compulsado) no consta el número de DNI de la niña alojada en el dispositivo.

7.5.4) En 1 caso (que representan el 5,6% del total) no consta la fecha de ingreso del niño al dispositivo.

7.5.5) En 6 casos (que representan el 33,3% del total) no consta la ficha de ingreso al dispositivo.

Legajos relevados en el Centro de Atención Transitoria N° 3

7.6) En los legajos relevados se verificó el faltante de la siguiente información:

7.6.1) En 19 casos (que representan el 95% del total de los legajos relevados) no consta la ficha de ingreso al dispositivo.

7.6.2) En 2 casos (que representan el 10% del total relevado) no se encuentra acreditada la realización del informe interdisciplinario.

7.6.3) En 1 caso (que representan el 5% del total) no consta el número del DNI del niño alojado en el dispositivo.

7.6.4) En 1 caso (que representan el 5% del total) no consta la fecha de ingreso del niño al dispositivo.

7.6.5) En 1 caso (que representan el 5% del total) no consta la fecha de egreso del niño del dispositivo.

Prestación Alimentaria brindada en los Centros de Atención Transitoria Observación 8

En virtud de haberse pagado el servicio de prestación alimentaria mediante la utilización del Decreto N° 433/2016 y de no existir pliego o contrato que establezca el marco normativo que debe observarse para brindar el servicio, se verificaron las siguientes deficiencias:

8.1) Respecto a la planificación de la alimentación diaria de los niños alojados, se observó la falta de metas nutricionales en la alimentación con relación al



requerimiento de energía y de nutrientes necesarios para alcanzar un óptimo crecimiento y desarrollo de la población infantil asistida.

8.2) Los mosaicos de menú fueron elaborados por la misma empresa concesionaria que brinda el servicio de alimentación en los CATS, por ello se verificó la falta de mención del gramaje final por ración en el 75 % de los casos (3 de los 4 mosaicos), como así también la falta de especificación del rango etario en 2 mosaicos.

8.3) Respecto a los remitos de mercadería entregados por la empresa Bagalá S.A, se observaron inconsistencias entre las cantidades detalladas en los mismos y la mercadería efectivamente entregada al momento de la visita realizada por el equipo auditor.

8.4) Se observa la falta de carnet de manipulador de alimentos expedido por la Agencia Gubernamental de Control en los tres dispositivos visitados, de aquellas personas que pertenecen que se encontraron a cargo de las tareas de distribución de los alimentos en el almuerzo y de la regeneración de las viandas frías para la cena.

Observación 13

Se verificó falta de higiene general de los sectores de cocina de la totalidad de los Centros de Atención Transitoria visitados, lo que incluye mesadas, interior de alacenas, equipamiento de cocción y equipos de frío.

Observación 15

En el Centro de Atención Transitoria N° 1 se verificó la falta de higiene del sector de depósito, el mal estado edilicio del mismo, y el mal funcionamiento de una heladera para conservar derivados lácteos cuya temperatura de control tomada arrojó un valor de 12.9 °C.

Respecto del Análisis Presupuestario

Observación 18

El 92,3 % del presupuesto devengado en la Actividad 12.000 (\$32.692.933,27) fue devengado mediante la utilización del Decreto N° 433/2016, lo que implica el incumplimiento del régimen jurídico establecido en la Ley N° 2.095 que determina las normas que debe observar el Sector Público de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires, en los procesos de compras, ventas y contrataciones de bienes y servicios.

Conclusión

De la labor efectuada se desprenden las siguientes conclusiones:

En los tres registros relevados correspondientes a los Centros de Atención Transitoria (Base de Datos, Legajos en papel, y Sistema Legajo Único de Niña, Niño y/o Adolescente (LUNNA)), se detectaron falencias en el sistema de control

interno que se verificaron por la inexistencia de un criterio uniforme, tanto en el registro de la carga de datos ingresados en el Sistema Legajo Único de Niña, Niño y/o Adolescente (LUNNA) como en las bases de datos con las que se manejan los dispositivos. En el mismo sentido, también se verificó que los Centros de Atención Transitoria N° 1 y 2 utilizan la base de datos de la Dirección

Operativa de Intervenciones Especiales (DOIE) y que el Centro de Atención Transitoria N° 3 se maneja con una base de datos propia.

Respecto al servicio de prestación alimentaria que se brindó en los Centros de Atención Transitoria durante el periodo auditado, es preciso señalar que el mismo fue aprobado mediante la utilización del Decreto N° 433/GCABA/2016, razón por la cual no se contó con pliego o contrato que establezca el marco normativo que debe observarse para brindar el servicio.

Del relevamiento edilicio se advierte la necesidad de contar con un diagnóstico del estado de la infraestructura que permita establecer un orden de prioridades para realizar tareas de reparación y mantenimiento, entre las que puede destacarse la necesidad incorporar rampas en el ingreso de los Centros de Atención Transitoria 2 y 3.

En lo que respecta a la Línea 102, si bien la misma cuenta con un Manual de Procedimientos que establece los lineamientos para realizar la atención telefónica a la infancia y adolescencia, el mismo es de carácter informal ya que que no cuenta con una norma o acto administrativo que lo apruebe, lo cual impide un mantenimiento eficaz y eficiente del sistema de control interno de gestión y normativo respecto al funcionamiento de la línea.

En el mismo orden de ideas, se verificó que el sistema informático implementado por la Línea 102, durante el periodo auditado, no aseguró la trazabilidad de las llamadas, debido a que el mismo no permitió identificar si existieron llamadas anteriores referidas al mismo caso, y si dicho caso tuvo derivaciones previas.

Palabras Claves: Consejo de los Derechos de Niñas, Niños y Adolescentes – Centros de Atención Transitoria – Relevamiento de legajos – Línea 102 – Control interno



**INFORME FINAL DE AUDITORÍA
“CONSEJO DE LOS DERECHOS DE LAS NIÑAS, NIÑOS Y
ADOLESCENTES. SERVICIOS DE EMERGENCIA”
PROYECTO N° 9.22.02**

DESTINATARIO

Señora
Presidenta
Legislatura Ciudad Autónoma de Buenos Aires
Dra. Clara Muzzio
S _____ / _____ D

En uso de las facultades conferidas por el artículo 135 de la Constitución de la Ciudad de Buenos Aires y por los artículos 131, 132 y 136 de la Ley 70, y la Resolución N°335/AGCBA/20 que readequa el Plan Anual de Auditoría aprobado por la Resolución 333/AGCBA/2021

I. Objeto.

El objeto del presente se encuentra enmarcado es el Programa Presupuestario N° 71 “Servicios de emergencia”, el que cuenta con un Presupuesto de sanción de \$ 206.883.321 para el ejercicio 2021¹. Dichos créditos presupuestarios tienen coincidencia con los expuestos en el crédito Sancionado de SIGAF. Los \$206.883.321 fueron distribuidos en las actividades que componen el programa de la siguiente manera:

Cuadro N° 1 – Crédito sancionado del Programa 71 desagregado por actividad

Actividad	Sancionado
10.000 – Atención Permanente	142.265.321
11.000 – Línea 102	1.082.000
12.000 – Centros de Atención Transitoria	61.636.000
81.000 – Edificios oficinas	1.900.000
Total Programa 71 – Servicios de emergencia	206.883.321

Elaboración propia en base a la Distribución Administrativa del Crédito 2021 y SIGAF

En particular, la presente auditoría tiene por objeto las Actividades 11.000: Línea 102 y 12.000: Centros de Atención Transitoria.

¹ Distribución Administrativa del Crédito 2021, Pág. 332.

II. Objetivo

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

III. Alcance

1. Normativa aplicable

El examen fue realizado de conformidad con las normas de auditoría externa de la Auditoría General de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires, aprobadas por la Ley N° 325 de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires y las Normas Básicas de Auditoría Externa aprobadas por la Resolución N° 161/00 de la A.G.C.B.A.

El marco normativo específico que conforma la presente auditoría se detalla en el Anexo I.

2. Procedimientos de auditoría aplicados

Las tareas de campo del presente informe fueron realizadas en la Sede Central de la Línea 102, y en los Centros de Atención Transitorios N° 1, 2 y 3, entre los meses de mayo y julio de 2023.

Los procedimientos de auditoría realizados fueron los siguientes:

- Relevamiento de la normativa aplicable al objeto de auditoría, protocolos, manuales y modificaciones de la prestación normada.
- Relevamiento de la estructura orgánico funcional de la Unidad Responsable.
- Relevamiento del servicio de la Central de Llamadas de la Línea 102, y los circuitos seguidos a partir del ingreso de las llamadas.
- Relevamiento de los legajos de niñas, niños y / o adolescentes, obrantes en los Centros de Atención Transitoria
- Relevamiento de las acciones de asistencia realizadas (derivación, ingreso y egreso) en los Centros de Atención Transitoria (CAT).
- Entrevistas y solicitud de información a funcionarios, y/o responsables de áreas.
- Sistemas de control interno, informes producidos por la UAI del organismo.



- Solicitud y análisis de información sobre registros complementarios a las diferentes áreas de apoyo o intervinientes en el funcionamiento del auditado: Dirección General de Servicios de Atención Permanente (DGSAP), Dirección General Oficina de Gestión Pública y Presupuesto (OGEPU) del Ministerio de Hacienda y Finanzas, Dirección General Técnica, Administrativa y Legal del Consejo de los Derechos de Niñas, Niños y Adolescentes (DGTALCDN)
- Entrevistas con coordinadoras y equipos técnicos, y relevamiento in situ de registros, personal e infraestructura (tanto en la Central de la Línea 102 como en los Centros de Atención Transitoria)
- Relevamiento y análisis de los perfiles que integran los equipos y la suficiencia en cada servicio.
- Relevamientos y análisis de los circuitos de ingreso y atención.
- Relevamiento del Presupuesto y de la programación trimestral.
- Modificaciones presupuestarias.
- Relevamiento del SIGAF y la Cuenta de Inversión 2022.
- Relevamiento y evaluación financiera.
- Relevamiento y evaluación de las metas físicas.
- Relevamiento in situ de la prestación alimentaria en los Centros de Atención Transitoria
- Relevamiento in situ del estado edilicio en los Centros de Atención Transitoria y en la Central de Llamadas de la Línea 102.
- Solicitud y análisis de las compras y contrataciones realizadas en el período auditado.

2.1 Muestra de Legajos en los Centros de Atención Transitoria (CAT)

Se realizaron los procedimientos que se detallan en el punto 2 (Procedimientos Aplicados) respecto de los tres Centros de Atención Transitoria existentes en la Ciudad Autónoma de Buenos Aires (N° 1, N° 2 y N° 3), que conforman el universo.

Para evaluar la gestión del 2021 se realizó el relevamiento de los legajos correspondientes a las niñas, niños y adolescentes que se alojaron a los dispositivos en dicho período, a los efectos de evaluar el cumplimiento de la normativa vigente y tomar conocimiento del alcance de las intervenciones de cada Centro.

Para ello, se tuvo en cuenta lo informado por el Consejo de los Derechos de Niñas, Niños y Adolescentes, como respuesta al requerimiento efectuado mediante la nota NO-2022-00016768-AGCBA-DGDSO.



En dicha respuesta², el Consejo informó que la población atendida y alojada en los Centros de Atención Transitoria fue de un total de 137 niñas, niños y adolescentes, pero que el número de ingresos a dichos efectores arrojó un total de 143 niños, niñas y adolescentes, ello en virtud de que “(...) *Un NNyA puede haber estado alojado más de una vez en la misma o en diferentes sedes, por lo tanto el total general no es la suma de los alojamientos en las tres sedes*”.

Por ello, de acuerdo a la información remitida por el auditado, si bien en 2021 en los Centros de Atención Transitoria se alojaron 137 niñas, niños y/o adolescentes, se produjeron 143 ingresos.

Los 143 niños, niñas y/o adolescentes que ingresaron a los Centros de Atención Transitoria a lo largo de 2021, se distribuyeron de la siguiente manera como se enumera en el siguiente cuadro:

Cuadro N° 2: Cantidad de ingresos de NNyA a los CAT en 2021

Cantidad de Ingresos por Centros de Atención Transitoria - Año 2021.		
	Cantidad de NN o A	% sobre total
CAT 1	47	33
CAT 1I	55	38
CAT 1II	41	29
Total	143	100,00

Elaboración propia

Mediante el método probabilístico representativo, se calculó el tamaño muestral y a criterio del auditor se subió el alfa de 5% a 7%, con el objetivo hacer coincidir el total de la muestra con el total de plazas disponibles en cada dispositivo que es de 51, el procedimiento arrojó 52 legajos y se distribuyeron conforme las plazas de cada CAT, más 1 legajo que se agregó al CAT 1 para alcanzar mayor cobertura del total de niños asistidos en dicho CAT.

Cuadro N° 3: Cálculo del tamaño de la muestra

Cantidad de legajos de cada Centros de Atención Transitoria - Año 2021.		
	Cantidad de NN o A	% sobre total
CAT 1	14	27
CAT 1I	18	35
CAT 1II	20	38
Total	52	100,00

Elaboración propia

De esta manera los 52 legajos que componen la muestra cubrieron el 36% del universo de niñas, niños y adolescentes que ingresaron a los CAT a lo largo de

² Remitida mediante Nota NO-2022-40513635-GCABA



2021 (143), y el 38% si se toma en cuenta la totalidad de las niñas, niños y adolescentes alojados (137) sin contemplar los reingresos sucedido durante el periodo auditado.

2.2. Muestra de carpetas de pago

En el cuadro que se expone a continuación se exhiben los montos de los créditos vigentes y devengados correspondiente a las actividades auditada.

Cuadro N° 4: Ejecución de créditos de las Actividades 11.000 y 12.000

Actividad	Inciso	Vigente	Devengado	Ejecución del crédito vigente
11000	4	68.300,00	0,00	0,00%
Total 11.000		68.300,00	0,00	0,00%
12000	2	793.264,00	793.263,46	100,00%
	3	33.971.879,00	33.901.872,02	99,79%
	4	696.652,00	696.650,88	100,00%
Total 12.000		35.461.795,00	35.391.786,36	100,00%
TOTAL		35.530.095,00	35.391.786,36	99,80%

SIGAF

Como puede verificarse, los créditos vigentes de la Actividad 11.000 no fueron ejecutados durante el ejercicio (\$68.300). En cambio, casi la totalidad de los créditos de la Actividad 12.000 fueron devengados durante el 2021 (\$35.391.786,36).

N° de orden	Fecha imputación	Fecha transacción	Ejercicio	PRD	Monto
1	2/8/2021	2/8/2021	2021	220896	819.000,00
2	2/8/2021	2/8/2021	2021	220792	819.000,00
3	26/7/2021	26/7/2021	2021	216182	819.000,00
4	14/6/2021	14/6/2021	2021	169976	286.154,20
5	4/3/2021	4/3/2021	2021	45111	286.154,20
6	31/12/2021	27/1/2022	2021	415874	1.700.000,18
7	26/10/2021	26/10/2021	2021	327827	1.399.999,60
8	23/12/2021	23/12/2021	2021	400766	1.350.922,60
9	26/11/2021	26/11/2021	2021	365225	1.339.778,35
10	7/7/2021	7/7/2021	2021	190967	1.337.652,75
11	10/3/2021	10/3/2021	2021	55016	665.111,89
12	3/8/2021	3/8/2021	2021	222897	612.188,71
13	21/7/2021	21/7/2021	2021	211854	576.719,72
14	23/6/2021	23/6/2021	2021	180506	564.358,05
15	5/5/2021	5/5/2021	2021	116854	562.658,57



En virtud de lo detallado previamente en el cuadro n° 4, el criterio para seleccionar la muestra fue tomar del inciso 3, las 15 transacciones de mayores montos, correspondientes a los 3 proveedores del inciso muestreado, que en sus gastos totales constituyeron el 75,14 % del gasto devengado del programa. En el cuadro a continuación se detallan las transacciones seleccionadas.

Cuadro N° 5: Transacciones seleccionadas

Tipo Contratación	Beneficiario	Descripción3	Fecha imputación	Actividad
Decreto N° 433/16	68726	MODENA EMPRENDIMIENTOS S.R.L.	2/8/2021	12000
Decreto N° 433/16	68726	MODENA EMPRENDIMIENTOS S.R.L.	2/8/2021	12000
Decreto N° 433/16	68726	MODENA EMPRENDIMIENTOS S.R.L.	26/7/2021	12000
Decreto N° 433/16	68726	MODENA EMPRENDIMIENTOS S.R.L.	14/6/2021	12000
Decreto N° 433/16	68726	MODENA EMPRENDIMIENTOS S.R.L.	4/3/2021	12000
Decreto N° 433/16	32097	BAGALA S.A.	23/2/2022	12000
Decreto N° 433/16	32097	BAGALA S.A.	26/10/2021	12000
Decreto N° 433/16	32097	BAGALA S.A.	23/12/2021	12000
Decreto N° 433/16	32097	BAGALA S.A.	26/11/2021	12000
Decreto N° 433/16	32097	BAGALA S.A.	7/7/2021	12000
Decreto N° 433/16	28178	ASOCIACION MUTUAL UNIDAD TAXISTA	10/3/2021	12000
Decreto N° 433/16	28178	ASOCIACION MUTUAL UNIDAD TAXISTA	3/8/2021	12000
Decreto N° 433/16	28178	ASOCIACION MUTUAL UNIDAD TAXISTA	21/7/2021	12000
Decreto N° 433/16	28178	ASOCIACION MUTUAL UNIDAD TAXISTA	30707184309	12000
Decreto N° 433/16	28178	ASOCIACION MUTUAL UNIDAD TAXISTA	30707184309	12000

Elaboración propia en base a información obtenida en SIGAF

Dicha muestra representa el 37,12% de los gastos devengados (13.138.698,82 /35.391.786,36), el inciso muestreado.

IV. Limitaciones al alcance

No hubo.

V. Aclaraciones previas

1. Descripción general de los Programas y actividades involucradas en el objeto de la presente auditoría.

El Programa 71 tiene como objetivo fortalecer el circuito de protección y restitución de derechos de niñas, niños y adolescentes dentro del ámbito de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires ante el conocimiento o la advertencia de que dichos derechos estuvieran o pudieran ser vulnerados. Su misión principal radica en diseñar y aplicar procedimientos para la intervención en la emergencia de situaciones de vulneración o amenaza de derechos de las niñas, niños y adolescentes en el marco de la Ley N° 114.

Para ello instrumenta y planifica los programas y servicios esenciales para la implementación de políticas públicas relativas a la restitución de derechos vulnerados de niñas, niños y adolescentes de 0 a 17 años inclusive, que requieran intervención inmediata.

El Programa 71 asiste especialmente situaciones de emergencia, y para concretar sus acciones cuenta con herramientas pensadas como servicios de atención permanente o 24hs. Cabe destacar que la mayor parte de la demanda del Programa proviene de la Línea Telefónica (exceptuando el Centro de Admisión y Derivación (CAD) y el Equipo de Monitoreo y Acompañamiento Territorial). Así, la flota telefónica se convierte en una pieza esencial para el desarrollo de las tareas cotidianas. La recepción de llamados, el registro de las consultas, la sistematización de las intervenciones en el sistema Legajo Único de Niñas, Niños y Adolescentes (LUNNA) y la elaboración de estrategias para el abordaje de las mismas, requieren de equipos informáticos que faciliten y agilicen dichas tareas.

Asimismo, cabe resaltar que muchas de las derivaciones realizadas por el Poder Judicial, Ministerios Públicos y otros organismos de protección, se canalizan a través de sistemas informáticos. En este sentido, se vuelve indispensable contar con equipamiento apropiado (computadoras, auriculares, micrófonos, fotocopiadoras y scanners) y adicionalmente, servicios de comunicación en los dispositivos externos CAD, Centros de Atención Transitoria 1, 2 y 3 (teléfonos de línea y red de internet TV).

Por otro lado, el desarrollo de los diferentes servicios esenciales que brinda el Programa 71, incluyen la contemplación de kits escolares para niñas, niños y

adolescentes que se encuentran en los Centros de Atención Transitoria y los materiales para la realización de talleres dentro de los Centros.

Para las acciones que demandan movilidad, el Programa 71 cuenta con tres unidades vehiculares, destinadas a las tareas diarias de traslados para los Centros de Atención Transitoria. Cabe resaltar que la importancia de este recurso está dada además por la lógica de sostenimiento del centro de vida de las niñas, niños y adolescentes.

2. Marco Normativo

2.1 Normativa general que tutela los derechos de las niñas, niños y adolescentes en la República Argentina y en la Ciudad Autónoma de Buenos Aires.

En primer término, es dable mencionar que la Ley N° 23.849 fue sancionada por el Congreso de la Nación Argentina en el año 1990, a los fines de ratificar la Convención de los Derechos del Niño, que es un instrumento que, a lo largo de sus 54 artículos, reconoce que los niños son individuos con derecho de pleno desarrollo físico, mental y social, y con derecho a expresar libremente sus opiniones.

En el año 1994, se produjo la reforma de la Constitución de la Nación Argentina y, a través de la misma, se otorgó al rango constitucional a la Convención de los Derechos del Niño, al incorporarla al conjunto de tratados y convenciones sobre derechos humanos que integran el Bloque de Constitucionalidad Federal, enumerados en el artículo 75 inciso 22 de la Carta Magna.

Ya en el ámbito de la Ciudad de Buenos Aires, y de conformidad con la manda constitucional establecida tanto por la Constitución Nacional como por la Constitución de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires³, en el año 1998 fue

³ Artículo 39 de la Constitución de la Ciudad de Buenos Aires: “La Ciudad reconoce a los niños, niñas y adolescentes como sujetos activos de sus derechos, les garantiza su protección integral y deben ser informados, consultados y escuchados. Se respeta su intimidad y privacidad. Cuando se hallen afectados o amenazados pueden por sí requerir intervención de los organismos competentes.

Se otorga prioridad dentro de las políticas públicas, a las destinadas a las niñas, niños y adolescentes, las que deben promover la contención en el núcleo familiar y asegurar:

La responsabilidad de la Ciudad respecto de los privados de su medio familiar, con cuidados alternativos a la institucionalización.

El amparo a las víctimas de violencia y explotación sexual.

Las medidas para prevenir y eliminar su tráfico.

sancionada por la Ley N° 114 que tiene por objeto la protección integral de los derechos de las niñas, niños y adolescentes y que obliga a las autoridades de la Ciudad a propiciar su participación social y a garantizar todas las oportunidades para su pleno desarrollo físico, psíquico, moral, espiritual y social, en condiciones de libertad, igualdad y dignidad.

El artículo 45 de la Ley N° 114 creó el Consejo de los Derechos de Niñas, Niños y Adolescentes, como autoridad de aplicación de dicha norma, al establecer que es un organismo que tiene a su cargo las funciones que le incumben a la Ciudad en materia de promoción y protección integral de los derechos de niños, niñas y adolescentes.

Por último, el 28 de septiembre de 2005, el Congreso de la Nación Argentina, sancionó la Ley N° 26.061 que tiene por objeto la protección integral de los derechos de las niñas, niños y adolescentes que se encuentren en el territorio de la República Argentina, para garantizar el ejercicio y disfrute pleno, efectivo y permanente de aquellos reconocidos en el ordenamiento jurídico nacional y en los tratados internacionales en los que la Nación sea parte.

2.2. Normativa específica aplicable al presente informe de auditoría

En lo que respecta a la normativa específica, es preciso señalar las siguientes normas, las que se analizan en orden cronológico:

Resolución N° 422/CDNNyA/2006: es la norma que aprueba el marco orgánico institucional del Consejo de los Derechos de Niños, Niñas y Adolescentes, las dependencias funcionales, y las Responsabilidades Primarias del nuevo marco institucional. Mediante esta norma, se crearon el Departamento Centro de Atención Transitoria y la Unidad Técnica Línea 102. Asimismo, en referencia al Departamento Centro de Atención Transitoria, en el anexo de dicha resolución, se establecen sus Responsabilidades Primaria (Anexo 1); y dispone que se aplica al mismo el Protocolo de Actuación de los Centros de Atención Transitoria incorporando algunas modificaciones al mismo.

A continuación, se detallan los aspectos más relevantes del Protocolo de Actuación de los Centros de Atención Transitoria (Resolución 757/CDNNyA), con las modificaciones incorporadas mediante la Resolución N° 389/CDNNyA/18.

Centros de Atención Transitoria: se define a los Centros de Atención Transitoria (CAT) como dispositivos de alojamiento de puertas abiertas preparados para brindar alojamiento en forma inmediata y transitoria ante situaciones de emergencia, en resguardo de los derechos reconocidos en la ley

Una ley prevé la creación de un organismo especializado que promueva y articule las políticas para el sector, que cuente con unidades descentralizadas que ejecuten acciones con criterios interdisciplinarios y participación de los involucrados. Interviene necesariamente en las causas asistenciales”.



114. En el caso del CAT 1, cuenta con capacidad para albergar a trece (trece) niñas, niños y/o adolescentes, el CAT 2 a dieciocho (18) niñas, niños y/o adolescentes y finalmente, el CAT 3 puede alojar a veinte (20) niñas, niños y/o adolescentes.

Población destinataria: la misma comprende a niñas, niños y adolescentes de cero (0) a diecisiete (17) años; y en su texto señala aclarar cabe destacar que en caso de advertir posteriormente al ingreso, niñas, niños y / o adolescentes con patologías psiquiátricas, los CAT, deben solicitar la intervención del efector de salud mental que corresponda.

Ingresos: Los ingresos de niñas, niños y/o adolescentes a los Centros pueden ser requeridos por los profesionales de la Guardia Jurídica Permanente (GJP), dependiente de la Dirección General de Servicios de Atención Permanente (DGSAP) del CDNNyA, por las Defensorías Zonales dependientes de la Dirección General de Programas Descentralizados del organismo, y por el Equipo de Monitoreo y Acompañamiento Territorial de la Dirección Operativa de Atención Jurídica Permanente, dependiente de la DGSAP..

Respecto a los ingresos, se determina que el equipo requirente debe informar al personal del dispositivo las situaciones que originan el alojamiento de la niña, niño y / o adolescente, las condiciones físicas generales en las que se encuentre, la autorización de alojamiento y la medida de protección adoptada.

Se establece además que cuando se producen ingresos de niños de entre cero (0) y tres (3) años se debe solicitar al Programa “Fortalecimiento de Vínculos”, la asignación de un acompañante mientras dure la estadía en el CAT.

Egresos: los egresos deben ser efectuados conformes a las estrategias elaboradas de manera articulada entre el Equipo de Trabajo del dispositivo y el servicio interviniente.

En aquellos casos en los que se evalúe que se mantienen las condiciones que provocaron el alojamiento de la niña, niño y / o adolescente, debe solicitarse de manera inmediata vacante en un Hogar Convivencial de la Dirección General de Niñez y Adolescencia, dependiente del Ministerio de Desarrollo Humano y Hábitat, o a la Dirección General de Salud Mental, dependiente del Ministerio de Salud, de acuerdo a las necesidades del caso particular.

En aquellos casos en los que la niña, niño y / o adolescente alojado egrese contra indicaciones del equipo tratante, el personal del dispositivo debe efectuar la pertinente denuncia policial por búsqueda de paradero ante la comisaría correspondiente por jurisdicción.



El Protocolo también establece las siguientes funciones para el personal de los CAT:

Coordinación General: cumple la función organizacional de todo el dispositivo, interactuando permanentemente con el resto del personal y teniendo como referentes a los supervisores o jefes de departamento en las áreas de Administración, Equipo Técnico y Operadores Sociales.

Administración: es el área encargada de gestionar los recursos humanos y materiales necesarios para el funcionamiento de los dispositivos.

Las principales funciones del personal administrativo comprenden las tareas de manejar el fondo fijo, llevar a cabo el control del personal, realizar las comunicaciones interinstitucionales necesarias y gestionar los legajos de los niños, niñas y adolescentes alojados.

Equipo técnico: es un equipo interdisciplinario de profesionales que tienen la función de atender las necesidades de la niña, niño y / o adolescente y que durante su estadía, deben evaluarlos de manera integral a través de espacios vinculados o individuales; promoviendo la articulación necesaria con las instituciones intervinientes y los organismos correspondientes.

Los profesionales que integran el equipo técnico además de contener a los niños, niñas y adolescente, tienen que ocuparse principalmente de: realizar informes de la situación particular a los niños, niñas y / o adolescentes alojados, los cuales, tienen que ser registrados en un legajo individual que debe cerrarse y archivar una vez que la niña, niño y / o adolescente egrese del dispositivo. Interdisciplinarios de lo evaluado en el dispositivo a través para generar un egreso positivo acorde a la necesidad de cada niño, niña y adolescente.

Operadores sociales: son aquellas personas que garantizan integralmente las necesidades de los niños, niñas y adolescentes alojados.

Las tareas primordiales de los operadores sociales consisten en brindar escucha a los niños, niñas y adolescentes, estableciendo un vínculo de empatía con los mismos; constituir un vínculo referencial, afectivo y confiable para cada niño, niña y adolescente; acompañar al grupo alojado en sus actividades lúdicas y convivenciales; construir nexos con los agentes / efectores que permitan superar obstáculos en el proceso de sociabilización de la población alojada; y llevar un registro de las intervenciones y conclusiones, transmitiendo información significativa a los equipos técnicos.

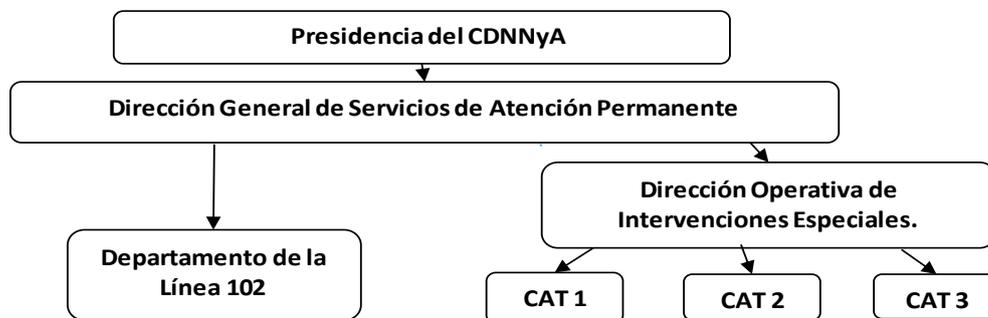
3. Estructura organizacional

Tal como se describe de manera precedente en el marco normativo, por Resolución N° 422/CDNNyA/06, sus modificatorias y complementarias, se aprueba el marco orgánico institucional, así como las dependencias funcionales del Consejo de los Derechos de Niñas, Niños y Adolescentes.

En lo que respecta a la Línea 102, si bien originalmente fue creada como Unidad Técnica dependiente Dirección de Servicios de Protección Especial⁴, en el año 2014 se pasó a depender la Dirección General de Servicios de Atención Permanente como Departamento, de acuerdo a lo establecido por la Resolución N° 425/CDNNyA/2014.

Los Centros de Atención Transitoria, por su parte, de acuerdo a lo establecido por la Resolución 425/CDNNyA/2017, dependen de la Dirección General de Servicios de Atención Permanente.

Organigrama específico sobre la dependencia de las áreas a auditar - Línea 102 y Centros de Atención Transitoria I, II y III.



Ref.: Gráfico de elaboración propia en base a la normativa específica del período auditado.

3.1. Designaciones referidas a las actividades auditadas:

Del personal responsable del Departamento de la Línea 102.

Cabe señalar en este punto, que de acuerdo a lo informado por el auditado como respuesta a la Nota NO-2022-00016768-AGCBA-DGDSO⁵, la Jefa de Departamento del Departamento Línea 102, dependiente de la Dirección

⁴ Conf. Anexo III de la Resolución 422/CDNNyA/2006

⁵ NO-2022-40513635-GCBA-DGLTACDN

General de Servicios de Atención Permanente, durante el año 2021 fue designada mediante Resolución N° 752/GCABA/CDNNyA/18 (Publicación en B. O. N° 5417 del fecha 19/07/2018).

Del personal responsable en los Centros de Atención Transitoria

Mediante NO-2022-40513635-GCBA-DGLTACDN, remitida como respuesta a la Nota NO-2022-00016768-AGCBA-DGDSO se informó que los responsables a cargo de los Centros de Atención Transitoria durante el 2021, ejercieron su cargo de manera informal, ya que no fueron designados por acto administrativo. **(observación N° 4).**

4. Análisis de la gestión

4.1. Central de llamadas- Línea 102

4.1.1. Introducción

A modo introductorio, es preciso señalar que la Línea 102 brinda un servicio telefónico gratuito de ayuda, consulta y derivación para niñas, niños y adolescentes que atiende las 24 horas del día, los 365 días del año y prioriza entre sus funciones identificar, intervenir y orientar situaciones de riesgo, crisis y vulneración de derechos⁶.

Su población objetivo, alcanza a niños/as y adolescentes de 0 a 18 años de edad, que residen en el ámbito de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires, y ofrece asistencia a toda la población, y a organismos e instituciones públicas y privadas.

La Central de llamadas funcionalmente depende de la Vicepresidencia del CDNNyA, y de la Dirección General de Servicios de Atención Permanente.

La Gerencia Operativa de Sistemas y Procesos dependiente de la Dirección General, Técnica y Administrativa, es la encargada del mantenimiento de la línea, hacen el soporte tecnológico, se vincula con la central telefónica del SAME. En el caso de que surja algún tipo de contingencia o también ante cuestiones técnicas informáticas, esta Gerencia articula con la Agencia Sistemas Informáticas (ASI) del GCCBA.

⁶ De acuerdo a la información recibida por NO-2022-40513635-GCBA-DGLTACDN, en respuesta a NO-2022-00016768-AGCBA-DGDSO,

El auditado al respecto informa en respuesta al primer requerimiento de auditoría⁷, que ante situaciones de corte de luz o de falta de suministro de intranet en el edificio⁸ donde funciona la Línea, los teléfonos pueden ser trasladados al Centro de Atención Transitoria o alguna otra repartición que tenga acceso a la red MAN GCBA⁹, donde son programados para que puedan seguir atendiendo las llamadas hasta que el inconveniente sea resuelto.

4.1.2. Gestión en el período auditado

El periodo bajo examen tuvo sus particularidades ya que la prestación se desarrolló en el marco del Distanciamiento Social Preventivo y Obligatorio (DISPO)¹⁰, que fuera determinado como consecuencia de la declaración de pandemia emitida por la Organización Mundial de la Salud (OMS).

En lo que respecta a los aspectos técnicos vinculados a su funcionamiento, es preciso señalar que desde el 13 de abril de 2020 la línea 102 integra una trama telefónica con la Central Telefónica del SAME¹¹. Las llamadas ingresan a un número de teléfono que físicamente se encuentra en el edificio de la calle Monasterio 480 perteneciente al Ministerio de Salud de la CABA, donde funciona el SAME y son transferidas por IP al edificio de la calle Av. Martín García 464 donde funcionan las oficinas de la Línea 102.

Asimismo, la Dirección General de Servicios de Atención Permanente junto a la Agencia de Sistemas de Información (ASI) en el año 2021 durante el DISPO, configuraron el desvío de todas las llamadas de la línea 102 a dos (2) celulares institucionales.

Para concretar el trabajo remoto y poder evaluar en emergencia, se implementó un abordaje o sistema de urgencia, el que consistió en realizar un By Pass o

⁷ De acuerdo a la información recibida por NO-2022-40513635-GCBA-DGLTACDN, en respuesta a NO-2022-00016768-AGCBA-DGDSO

⁸ Oportunamente, en entrevista con fecha el 24/05/2023, realizada por el equipo de auditoría a las Coordinadoras de la Línea (quien estaba efectiva en el cargo al momento de las tareas de campo y quien estuvo encargada de coordinar el servicio durante el 2021) informaron que disponen de un grupo electrógeno.

⁹ Refiere a una informática que conecta los ordenadores de un área metropolitana

¹⁰ Conf. DNU 1.033/2020 dictado el 20/12/2020 (BO N° 34.545 del 21/12/2020)

¹¹ Mediante NO-2022-40513635-GCABA-DGTACDN en respuesta al primer requerimiento de auditoría, el CDNNyA informa que en el año 2015 se realizó la migración de las llamadas entrantes de la trama digital SIMENS 4032-9000 Línea 102, a la Línea 4363-7202 del Servicio de Atención médica de emergencia - SAME con tres teléfonos a préstamo IP AVAYA instalados en la sede la de central, donde el operador se loguea para comenzar a recibir las llamadas



puede, donde, la central del SAME interceptaba el ingreso de la llamada a la línea 102 y la derivaba a los celulares institucionales.

En virtud de ello, se adoptó un cronograma semanal para operadores, con guardias de 12 horas diarias; y se realizó un trabajo de logística territorial para organizar un circuito durante las guardias, donde por medio de taxis, se trasladaban los celulares, al “recursero”¹², además de un cuaderno o libro de pase y un alcohol en gel a los domicilios de los operadores/as. También se utilizó un tercer celular que estuvo a cargo de la Coordinadora.

Durante el ASPO, los datos eran registrados en papel, o en forma digital según la posibilidad del operador.

Otra medida adoptada por la Dirección General de Servicios de Atención Permanente en el marco de la emergencia sanitaria, comprendió ampliar los canales de consulta de la línea de atención, y sumó el servicio via whatsapp (BOTI) del GCABA (línea 11-5050-0147). Por esta vía pueden ingresar consultas de todo el país y se ingresa con palabras clave como “infancia, chicos, niñez”; y el correo electrónico: linea102@buenosaires.gob.ar.

La vuelta a la presencialidad ocurrió en octubre de 2021.

4.1.3. Personal de la Línea 102

De acuerdo a la información brindada por la Dirección General Legal Técnica y Administrativa del Consejo de Derechos de las Niñas, Niños y Adolescentes¹³, durante el año 2021 se desempeñaron 23 agentes en la Línea 102, compuestos por una coordinadora, un supervisor, veinte operadoras/es telefónicos, y una persona que se encargó de realizar las tareas administrativas.

Cuadro N° 4: Funciones de los agentes de la Línea 102

Línea 102 - Año 2021	
Función	Cantidad de agentes
Coordinadora	1
Administrativo	1
Operador/a telefónico	20
Supervisor	1
Total	23

Elaboración propia en base a la nómina de personal entregada por la CDNNyA

¹² El recursero le llaman a una guía que concentra todos los dispositivos de atención en salud, salud mental, políticas asistenciales prestadas tanto por la sociedad civil (ONGs) como por el Estado. Este recursero, fue sistematizado en la emergencia durante el año 2020.

¹³ Mediante NO-2022-40513635-GCABA-DGTACDN



En relación a la situación de revista de dichos agentes se señala, en base a los datos suministrados, que el 91% (21 de 23) de los agentes pertenece a la planta permanente, y que el 9% restante (2 agentes de 23) realizó tareas bajo la modalidad de locación de servicios.

Cuadro N° 5: Situación de revista de los trabajadores de la Línea 102

Personal Línea 102 - Año 2021		
Situación de revista	Cantidad	%
Planta Permanente (P.P)	21	91
Contratos de Locación de servicios	2	9
Total	23	100

Elaboración propia en base a la nómina de personal entregada por la CDNNyA

En referencia a los perfiles profesionales de los trabajadores de la Línea 102, DGSAP¹⁴ informó que los funciones de “Operador telefónico” y “Supervisor” de la Línea 102 no se encuentran definidos por normativa o acto administrativo **(observación N° 1.1)**.

No obstante, se informó¹⁵ que la figura de operador/a telefónico/a tiene como objeto recibir, analizar, asesorar, informar, contener, orientar y derivar las consultas provenientes de llamados telefónicos, y del denominado BOTI en el chat del Gobierno de la Ciudad.

De la información remitida surge que el 61% (14/23) de los agentes alcanzan un nivel universitario o terciario, y que dicho porcentaje se distribuye de la siguiente manera:

- Trabajador/a Social 36% (7/14), incluye a la coordinadora y al supervisor.
- Psicóloga/o Social 14% (2/14).
- El resto de las profesiones o terciarios con un 7% cada uno, son: psicología, sociología, psicopedagogía, seguridad e higiene, periodismo y, profesorado de música.

En el siguiente cuadro se detallan los porcentajes de los perfiles.

¹⁵ Mediante NO-2022-40513635-GCABA-DGTACDN

Cuadro N° 6: Profesiones de los trabajadores con estudios universitarios y terciarios completos

Especialidades perfiles universitarios y terciarios - Línea 102 - Año 2021					
Profesión	Universitario		Terciario	Total	%
	Completo	Incompleto			
Trabajador/a Social	4	1		5	36
Psicóloga	1			1	7
Psicóloga Social	2			2	14
Sociología		1		1	7
Psicopedagogía		1		1	7
Técnica media 6			1	1	7
Técnica en Seguridad e Higiene			1	1	7
Periodista			1	1	7
Prof. de Música			1	1	7
Totales	7	3	4	14	100

Elaboración propia en base a la nómina de personal entregada por la CDNNyA

4.1.4. Registros de la Central de Llamadas

La línea 102 utilizó el software denominado CMS (Content Management System) empleado por el SAME, del cual se obtienen las estadísticas de todas las llamadas entrantes, perdidas y el estado de los operadores en línea y auxiliares. Durante el 2021, el almacenamiento de la información fue realizado a través del servicio OneDrive de Microsoft Office¹⁶, del cual cada operador/a de la Línea 102 extraía los datos para volcarlos a una planilla Excel. Estas planillas son enviadas todos los meses a la Dirección General de Políticas y Programas, donde son procesadas por un Google Drive que se comparte con la Secretaría Nacional de Niñez, Adolescencia y Familia (SENNAF) que cuenta con un programa que le permite centralizar las estadísticas de la Línea 102 a nivel nacional y puede efectivamente atendidos.

Se informó por entrevista¹⁷ con quien fuera la coordinadora de la Línea en 2021 que no cuentan con un sistema propio de registro, y se hizo saber, que está pensado para junio del 2023 disponer de un nuevo sistema provisto por la empresa SOFLEX¹⁸; el cual, permitirá junto con la grabación de la llamada,

¹⁶ Ésta metodología se encontraba vigente en el transcurso del trabajo de auditoría.

¹⁷ Conforme entrevista celebrada el 24 de mayo de 2023 en la sede de la Línea 102 .

¹⁸ Dicha empresa provee el sistema de registro al servicio de la línea 911.



conocer su trazabilidad¹⁹ que hasta el momento, no puede ser determinada con el sistema vigente (**observación N° 2**)²⁰.

4.1.5. Estadísticas de la Línea 102

Con carácter previo a la presentación de los registros de las llamadas atendidas, es preciso señalar que, además de las realizadas a la línea 102, la información que se analizará, incluye otras vías de comunicación tales como el contacto a través del número celular (11-5050-0147) y el ingreso a la web de la Ciudad de Buenos Aires a través de un teléfono celular, tablet o computadora, donde se debe escribir en el chat: “Línea 102”.

En el caso del Boti, se registran de manera automática algunos datos indispensables para brindar la intervención adecuada y se continúa el contacto en la misma conversación del chat con profesionales especializados en temas de infancia.

Según informó la Dirección General de Servicios de Atención Permanente, la Central de llamadas 102 registró un total de 4.306 llamadas durante el 2021, y las mismas, refirieron a 5.671 niños/as, o adolescentes, ello en virtud de que un llamado puede implicar más de un niño/a, o adolescente, esto es por casos individuales o grupales.

El cuadro que se expone a continuación se refieren, mes a mes, los llamados registrados y la cantidad de niñas, niños y adolescentes vinculados a los mismos.

Cuadro N° 7: Llamadas recibidas por la Línea 102 en 2021

Llamadas recibidas por la Línea 102 por posible amenaza o vulneración de derechos, cantidad de NNA involucrados - Año 2021.		
	Llamadas	NN o A involucrado
Enero	348	467

¹⁹ El sistema vigente durante el periodo auditado como también en el transcurso de las tareas de relevamiento, no posibilita conocer si una misma persona llamó varias veces, o si fue derivada a la guardia jurídica u otra dependencia del GCBA.

²⁰ Cabe destacar que los procedimientos aplicados de la presente auditoría, planificados previamente, no incluyeron la verificación del nuevo sistema de registro informado por la ex Coordinadora del servicio en la entrevista mantenida con el equipo de la AGCBA el 24 de mayo del corriente año; en virtud de lo mencionado, se propone que el mismo sea objeto de verificación en una futura auditoría, no obstante, el auditado podrá oportunamente, profundizar y aportar documentación al respecto, al remitir su correspondiente descargo.



“2024 - Año del 30° Aniversario de la Autonomía de la Ciudad de Buenos Aires”

Febrero	379	506
Marzo	483	702
Abril	339	446
Mayo	283	370
Junio	311	384
Julio	305	410
Agosto	344	426
Septiembre	355	496
Octubre	407	512
Noviembre	434	557
Diciembre	318	395
Total	4.306	5.671

Elaboración propia en base a respuesta a NO-2022-40513635-GCBA-DGLTACDN

Respecto a los temas sobre los que versan las llamadas recibidas por la Línea 102 comprenden situaciones de vulneración de los derechos protegidos por la Ley N° 114.

A continuación, se visualiza en el cuadro siguiente, los motivos de consulta registrados por la Línea 102 en el año auditado.

Cuadro N° 8: Motivos de los llamados realizados a la Línea 102 en 2021

Línea 102 - Año 2021		% sobre el total
Temas de llamadas línea 102	Cantidad	
Protección ante situaciones de violencia	2.375	41,9
Derecho a la convivencia familiar y comunitaria	1.536	27,1
Derecho a la Educación	433	7,6
Derecho a la salud integral	269	4,7
Derecho a la vivienda	201	3,5
Derecho a la dignidad e integridad	174	3,1
Derecho a la Justicia	81	1,4
Derecho a la identidad	51	0,9
Derecho a las actividades recreativas, culturales y deportivas	18	0,4
Derecho a medio ambiente saludable	12	0,2
Derecho a la alimentación adecuada	10	0,2
Derecho a la participación	7	0,2
Derecho a la protección y asistencia humanitaria	6	0,1
Derecho a la no discriminación	5	0,1
Otros	493	8,7
Total de acuerdo al tema de llamadas	5.671	100

Elaboración propia en base a información suministrada por el auditado



A su vez, es importante tener en cuenta que, de acuerdo a lo informado, un llamado puede involucrar a más de un/a niñas, niño y adolescente, también en un llamado pueden confluir más de un tema, y puede suceder que se consulte por una problemática inicial y luego al tomar conocimiento del caso los profesionales, pueda derivar en otro tema diferente al que originó la consulta.

4.1.6. Manual Operativo de la Línea 102

En la entrevista realizada el día 24 de mayo de 2023 se informó que la Línea 102 cuenta con un Manual de Procedimientos (denominado “Atención telefónica a la infancia y adolescencia - Línea 10 - La línea de los chicos”), cuya última actualización se realizó en 2014. En la misma entrevista se entregó una copia del Manual al equipo de auditoría a los efectos de su compulsión y análisis.

En dicho Manual se abordan diversas cuestiones que establecen los lineamientos que tienen que observarse para realizar la atención telefónica a la infancia y adolescencia mediante la Línea 102. Estos lineamientos pueden ser agrupados los siguientes temas: la descripción de las actividades que se deben realizar en el marco de la prestación del servicio, de su funcionamiento, de cuestiones inherentes al personal y de sus objetivos, entre otros.

En el Manual se establece que la atención telefónica que se brinda en la Línea 102 apunta no sólo a la restitución de derechos sino también a la promoción y a la prevención de situaciones que vulneren y/o amenacen el pleno goce de los derechos de niños, niñas y adolescentes.

El servicio que brinda la Línea 102, entonces, tiene como objetivo brindar escucha, contención, asesoramiento, orientación inmediata y ofrecer los recursos, servicios y programas disponibles tanto del Consejo de los Derechos de los Niños, Niñas y Adolescentes como de otros organismos del Gobierno de la Ciudad destinados a la población infanto-juvenil, según cada temática propiciando un acercamiento al servicio y/u organismo efector correspondiente.

El personal de la Línea 102 tiene un horario fijo con guardias programadas, y en todo momento la Coordinación debe prever que la misma cuente con el mínimo del personal previsto. La organización de los horarios de las guardias es de 6 (seis) horas de lunes a viernes a excepción de los feriados. Los días sábados, domingos y feriados es de 8 (ocho) horas.

En lo que a las guardias respecta, se describen las tareas de los operadores que las realizan, de acuerdo a los momentos de ingreso, durante el desarrollo y la finalización de la guardia.

También el Manual determina que las pautas generales que tienen que observar los agentes de la Línea 102 son, entre otras, las siguientes:

- Amplia capacidad de escucha.



- Mantener una comunicación que permita un diálogo basado en un lenguaje comprensible.
- Brindar un espacio de privacidad y respeto para que se realice la consulta;
- Informar los derechos establecidos en la ley N° 114 de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires y la Ley Nacional N° 26.061.
- Derivar al consultante al área pertinente, garantizándole el derecho a ser oído y el derecho a la información, a fin de que se realice la gestión en forma voluntaria y personal.

Por otra parte, puede indicarse como debilidad la inexistencia de norma o acto administrativo que lo apruebe de manera formal²¹, circunstancia que impide que se mantenga un eficaz y eficiente sistema de control interno de gestión y normativo respecto al funcionamiento de la línea **(observación N° 1.1)**.

4.1.7. Relevamiento del estado edilicio

El mismo se realizó en la visita a la Central de Llamadas de la Línea 102 el día 24 de mayo de 2023.

Tanto la Central de Llamadas de la Línea 102, como el Consejo de los Derechos de las Niñas, Niños y Adolescentes se encuentran ubicados en el edificio sito en la Av. Martín García 464 del barrio de Barracas, correspondiente a la Comuna 4. La Central de Llamadas se encuentra en el primer piso del edificio, que comparte con la Dirección General de Atención Ciudadana.

Los espacios exclusivos que conforman el área de trabajo de la Central comprenden un sector de operadores consta de 3 puestos y se encuentra aislado del salón general, sala de espera, dos salas de reuniones exclusivas de la línea 102. Asimismo, el sector de operadores se comparte con la Dirección General de Atención Ciudadana (147), y el espacio comprende 52 puestos, de los cuales 3 son exclusivos del Consejo, mientras que los baños y el office son compartidos con el resto de las áreas del piso.

A continuación, se realiza el relevamiento de cada una de las áreas:

- Sala de espera

Se encuentra ubicada entre la sala de operadores, las salas de reuniones y otras direcciones. En ella se reciben visitas y cuenta con juegos para niños y niñas.

En la visita realizada se verificó que en la pared no se encuentran las protecciones de los tomacorrientes, y que los tomacorrientes colocados en la tapa del piso técnico presentan roturas. **(observación N° 3.1)**

- Office

²¹ Información suministrada en la entrevista celebrada en la sede de la Línea 102 el 24/5.



Se verificó que en el encuentro de cielorraso y muro hay humedad (**observación N°3.2**).

- Baño de mujeres

Se relevó que el baño de para personas con discapacidad está integrado al baño de mujeres ubicado al fondo del mismo y que no cuenta con una puerta de acceso directo (**observación N° 3.3**).

- Sector de operadores

Se verifico falta de mantenimiento en muros y cielorrasos (**observación N° 3.4**)

Los operadores cuentan con una sala de descanso equipada con dispenser y heladera, la cual, es compartida con el resto de las diferentes áreas de piso.

4.2. Centros de Atención Transitoria (CAT)

4.2.1. Personal que presta servicios en los Centros de Atención Transitoria

De acuerdo al listado de personal remitido el auditado²², en los tres Centros de Atención Transitoria (CAT) se desempeñaron en 2021, 152 agentes distribuidos de la siguiente manera: cincuenta y un agentes (51) brindaron servicios en el CAT 1, cincuenta y tres agentes (53) en el CAT 2, y cuarenta y ocho agentes (48) en el CAT 3.

El 66% de los agentes (100 de 152 totales) que se desempeñaban en 2021 en los tres centros de atención transitoria lo hicieron bajo la modalidad de locación de servicios, el 33% (50 de 152) de los agentes que brindaban servicios pertenecía a la Nueva carrera administrativa y un 1% (2 de 152 agentes) lo hicieron bajo la modalidad de asistencia técnica (convenio con la UBA).

En el cuadro que se presenta a continuación, se detalla la situación de revista del personal que se desempeñaba en 2021 por cada uno de los centros de atención.

²² NO-2022-40513635-GCABA-DGTACDN



Cuadro N° 9 Situación de revista del personal de los Centros de Atención Transitoria

Situación de Revista	CAT 1	%	CAT 2	%	CAT 3	%	Total por Situación de Revista
Planta Permanente (P.P.)	38	75	5	9	3	6	46
Loción de Servicios	13	25	48	91	43	90	104
AT - UBA					2	4	2
Total cantidad de agentes por CAT	51	100	53	100	48	100	152
Total cantidad de agentes en los tres CAT	152						

Elaboración propia en base a información remitida por el auditado

En el siguiente cuadro se expone el cargo o función de los agentes que prestaron servicios en los Centros de Atención Transitoria durante el 2021:

Cuadro N° 10: Cantidad de agente según función en cada Centro de Atención Transitoria

Cargo o Función	CAT 1	CAT 2	CAT 3
Coordinador	2	2	2
Responsable	1		
Equipo Técnico	7	7	6
Operador Social	34	38	35
Administrativo	3	2	2
Chofer	4	4	3
Total	51	53	48

Elaboración propia en base a información suministrada por el auditado.

En lo referente al nivel de instrucción, de los 152 agentes que brindaron servicios en 2021 en los tres Centros de Atención Transitoria, un 62.5% tiene nivel secundario (95 de 152 agentes), un 22.37% nivel universitario (34 de 152), un 11.18% tiene nivel primario (17 de 152) y un 3.95% nivel terciario (6 de 152).



Cuadro N° 11: Nivel de instrucción de los agentes de los Centros de Atención Transitoria

Nivel de Instrucción	CAT 1	CAT 2	CAT 3	Total	%
Primario	16	1		17	11
Secundario	21	43	32	95	62
Terciario	3		3	6	3
Universitario	11	9	13	34	22
Sub-totales	51	53	48	152	100

Elaboración propia en base a información suministrada por el auditado.

Respecto a las profesiones de los 34 agentes que tiene título universitario completo, son las que se exponen en el siguiente cuadro:

Cuadro N° 12: Profesión de los agentes con título universitario

Profesión	Cantidad	%
Lic. Psicología	19	55
Lic. Trabajo Social	11	32
Lic. en Publicidad	1	2
Lic. en Recursos Humanos	1	2
Lic. en Gestión Cultural	1	2
Técnica Universitaria en Promoción Comunitaria, Niñez y adolescencia.	1	2
Total	34	100

Elaboración propia en base a información suministrada por el auditado.

4.2.2. Prestación Alimentaria

En primer término, es preciso señalar que el servicio de prestación alimentaria que se brindó en los Centros de Atención Transitoria durante el periodo auditado fue aprobado mediante la utilización del Decreto N° 433/GCABA/2016. El servicio de entrega y distribución de raciones de alimentos fue provisto por la empresa Bagalá S.A. En consecuencia, en virtud de haberse utilizado esta modalidad de contratación no existió pliego o contrato que establezca el marco normativo que debió observarse para brindar el servicio (**observación N° 8**).

Conforme a lo informado por medio de la nota NO-2023-17006133-GCABA-DGSAP, al momento de realizar las tareas de campo, la Licitación Pública para la contratación de un servicio de distribución de alimentos en los Centros de Atención Transitoria, se encontraba en etapa de elaboración de los pliegos de bases y condiciones particulares y especificaciones técnicas, razón por la cual



dicho servicio fue aprobado durante el período auditado por la normativa aludida en el párrafo anterior.

Posteriormente, en la nota NO-2023-20842909-GCABA-DGLTACDN el auditado informó que la Licitación Pública 112-0639-LPU22 cuyo objeto es la “Contratación del Servicio de Elaboración y Distribución de Comidas y Provisión de Productos a Granel Destinados a los Beneficiarios y Personal Autorizado de los Efectores de los Programas a Cargo de la Dirección General de Servicios de Atención Permanente y Dirección General de Gestión de Políticas y Programas Dependientes del Consejo de los Derechos de Niñas, Niños y Adolescentes del Gobierno de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires”, se encuentra adjudicada y la prestación del servicio en los CAT comenzó el 01 de junio de 2023.

Esta fecha resulta posterior a las tareas de campo realizadas a los Centros de Atención Transitoria por el equipo de auditoría.

Las prestaciones alimentarias que se brindan en los Centros de Atención Transitoria son desayuno, almuerzo, merienda y cena. La modalidad del servicio para el almuerzo y la cena es a través del envío de catering cocido en bandejas individuales, o bien a granel, según corresponda la preparación del día. Para el servicio de almuerzo se entrega catering cocido caliente, listo para ser consumido. Para el servicio de cena, se entrega catering cocido a temperatura de refrigeración, para luego ser restaurado a la temperatura de servido acorde a la preparación, al momento del servicio.

Respecto a las metas nutricionales de cobertura y las recomendaciones utilizadas, el auditado informó, que teniendo en cuenta el contexto epidemiológico que existió durante el periodo auditado, se articuló con la empresa prestataria, a fin de poder dar continuidad al servicio de viandas alimentarias, priorizando el sostenimiento de las medidas sanitarias instauradas en el marco del ASPO y DISPO decretado por el Gobierno Nacional ²³.

En consecuencia, en términos cuantitativos de metas nutricionales, no se encuentran establecidas por tipo y cantidad de nutrientes a brindar, teniendo en cuenta las recomendaciones nutricionales de la población alojada.

En relación con los menús, los mosaicos se conforman por 14 listas para cada servicio (almuerzo y cena) que rotan de manera cíclica. Se encuentran divididos en menús de invierno, abarcando el periodo comprendido entre los meses de mayo a octubre, y de verano, el cual abarca desde el mes de noviembre a abril. Dichos menús son confeccionados por la empresa prestataria, la cual los remite a la Dirección Operativa de Intervenciones Especiales y a los Centros de Atención Transitoria.

²³ NO-2023.-00006392-AGCBA-DGDSO.

4.2.3 Sistema Legajo Único de Niña, Niño y/o Adolescente (LUNNA)

El sistema Legajo Único de Niña, Niño y/o Adolescente (LUNNA) se utiliza para la carga del legajo electrónico de las niñas, niños y / o adolescentes.

Los organismos que pueden acceder al sistema mediante la utilización del Sistema de Administración de Documentos Electrónicos (SADE) son el Consejo de los Derechos de Niñas, Niños y Adolescentes, los Centros de Atención Transitoria (CAT), las Defensorías Zonales y la Guardia Jurídica Permanente.

Según lo informado por el personal administrativo de los Centros de Atención Transitoria el Legajo electrónico no se crea en dichos dispositivos, sino que el personal que presta servicios en ellos solo accede una vez que se crea el Legajo electrónico y que el número de expediente lo otorga la dependencia que lo crea. En cada dispositivo solo se puede ingresar información y/o documentación con el niño que se encuentra alojado. Si no está alojado, solo se puede ingresar al sistema pero no incorporar información y/o documentación.

Hay casos en los cuales no están cargados los datos referidos a NNA porque las Defensorías Zonales o la Guardia Jurídica Permanente no realizaron la carga. En esos casos, cuando llegan al CAT se le solicita a el organismo que deriva que complete el legajo electrónico.

Para ingresar al LUNNA debe contarse con un usuario del Gobierno de la Ciudad de Buenos Aires.

Para incorporar información el usuario debe tener un perfil autorizado.

4.2.4. Relevamiento In Situ en los Centros de Atención Transitoria

4.2.4.1. Base de Datos

El Centro de Atención Transitoria N° 1 y el Centro de Atención Transitoria N° 2 no cuentan con una base digital propia donde consten los datos de las niñas, niños y adolescentes alojados; **(observación N° 5)** por esta razón se visualizó la base generada por Dirección Operativa Intervenciones Especiales (DOIE)²⁴ con la que trabajan la Coordinadoras y los equipos técnicos de ambos dispositivos.

Del relevamiento de la base de datos realizado en cada dispositivo, se desprende que en la misma no se identifican los reingresos, que no hay un campo que registre el número de legajo, que la información contenida no da cuenta del estado de situación con la que ingresa al dispositivo la niña, niño y adolescente

²⁴ De la Base de Datos de la DOIE, se tomaron los siguientes campos: Nombre, Apellido, DNI, fecha de nacimiento, si tiene hermanos, DNI, nacionalidad, genero, edad/promedio de edad, fecha de ingreso, fecha de egreso, días de permanencia.

y que no existe un campo que registre expresamente el tiempo de permanencia **(observación N° 6)**

En el Centro de Atención Transitoria N° 2 se verificaron campos que fueron completados de manera errónea.

Por su parte, el Centro de Atención Transitoria N° 3 en el año auditado, contó con una base de datos propia en formato Excel, en la que constan los siguientes campos de información: número de orden, nombre y apellido, edad, sexo, nacionalidad, fecha de ingreso, fecha de egreso, documento de identidad, procedencia, datos de vacunación.

De esta manera, del relevamiento de las bases de datos se desprende que no existe un criterio uniforme en los Centros de Atención Transitoria para la carga de información, lo que evidencia debilidades en el sistema de control interno.

No cuentan con una Base de Datos en soporte Digital que contenga campos estandarizados de la información a registrar (El CAT I y II no cuentan con base propia utilizan la de la DOIE, aun así no hay unicidad en lo registrado, el CAT 2II tiene base propia y los campos que contienen no se corresponden con los de la base DOIE).

4.2.4.2 Relevamiento de Legajos

A los fines de una mayor comprensión de los resultados del relevamiento realizado, se analizará de manera separada la información obtenida los Centros de Atención Transitoria N° 1, 2 y 3.

Para realizar el relevamiento señalado, se procedió a constatar si en los legajos seleccionados se encuentra contenida la información establecida en la Resolución N° 757/CDNNyA/2017 y la normativa aplicable, y toda aquella que dé cuenta de los motivos que generaron la necesidad del alojamiento transitorio del niño, niña o adolescente en el CAT, de cómo se desarrolló su estadía en dicho dispositivo, y de los datos correspondientes al egreso.

De esta manera, se relevó si constan el número de legajo; el DNI y género del niño, niña o adolescente; si se solicitó al Programa “Fortalecimiento de Vínculos” la asignación de un acompañante cuando se trate de ingresos de niños de entre cero (0) y tres (3) años; si consta la ficha de ingreso y si la misma se encuentra completa; si se encuentra el informe interdisciplinario correspondiente; y si se encuentran especificadas las fechas de ingreso, de egreso y los destinos de derivación.

Del relevamiento de legajos realizado en los tres Centros de Atención Transitoria se detectó la existencia de hojas sueltas y foliatura incompleta. **(observación N° 7.1)**



Centro de Atención Transitoria N° 1

Durante las tareas de campo realizadas, el ente auditado puso a disposición del equipo de auditoría 13 (trece) legajos en formato papel, con los cuales el equipo de auditoría procedió a realizar el análisis de la documentación presentada, cuya síntesis se detalla en el siguiente cuadro.

Cuadro N° 13: Relevamiento de legajos realizado en el Centro de Atención Transitoria N° 1

N° de legajo	N° DNI	Género	Edad	Motivo de ingreso	Ficha de Ingreso	Informe interdisciplinario	Ingreso	Egreso/derivación de destino
395 (NC)	Consta	F	17	Denuncia por violencia familiar (OVD)	Consta	Consta	Consta	No consta
421 (NC)	Consta	M	8	Denuncia por violencia familiar (Hospital Grierson)	Consta	Consta	Consta	Consta
415 (NC)	Consta	F	8	Denuncia por abuso sexual (Guardia Jurídica Permanente)	Consta	Consta	Consta	No consta
424 (NC)	Consta	F	13	Denuncia por abuso sexual (Guardia Jurídica Permanente)	Consta	No consta	Consta	No consta
NC	Consta mal consignado	M	16	Denuncia por violencia familiar (Defensoría Zonal Comuna 7)	Consta	Consta	Consta	Consta
437 (NC)	Consta	F	16	No consta	No consta	Consta	Consta	Consta
451 (NC)	Consta	M	14	Denuncia por violencia familiar (Guardia Jurídica Permanente)	Consta	Consta	Consta	Consta
No Consta	Consta	M	14	Situación de Calle y abandono de los padres (Guardia Jurídica Permanente)	Consta incompleta	Consta	Consta	Consta
5020	Consta	F	12	Denuncia por violencia familiar (Hospital Piñero y Defensoría Zonal N° 27).	Consta	Consta	Consta	Consta



“2024 - Año del 30° Aniversario de la Autonomía de la Ciudad de Buenos Aires”

No Consta	Consta	F	NC	Denuncia por violencia familiar y abandono (Guardia Jurídica Permanente).	No Consta	No Consta	No Consta	No consta
No Consta	Consta	F	17	Negligencia en el cuidado de su Salud (Hospital Gutierrez y Defensoría Zonal N° 8)	Consta	No Consta	Consta	Consta
No Consta	Consta	F	NC	Denuncia por violencia familiar. (Guardia jurídica Permanente y Defensoría Zonal N° 9)	Consta incompleta	No Consta	No Consta	Consta
No Consta	Consta	M	9	Denuncia por Violencia Familiar y Psicofísica (Defensoría Zonal N° 1)	Consta	Consta	No Consta	No consta
Grado de Cumplimiento	92,3%	-	84,6%	92,3%	84,6%	69,2%	76,9%	61,5%

Fuente: elaboración propia en base a la información obtenida en el relevamiento in situ efectuado en la visita del día 23 de mayo de 2023

Tras el análisis realizado, se verificó que en 1 caso (número de identificación 421), el día 23 de febrero de 2021 se retiraron del dispositivo dos hermanos (una niña y un niño) sin que, para dicho egreso, exista consentimiento del equipo técnico ni de ninguna autoridad interviniente del CAT N° 1.

En este sentido, cabe recordar que el Protocolo de Actuación en los Centros de Atención Transitoria aprobado por la Resolución N° 757/CDNNA/2017²⁵ prescribe que en aquellos casos en los que la niña, niño y / o adolescente alojado egrese contra indicaciones del equipo tratante, el personal del dispositivo está obligado a efectuar la denuncia policial por búsqueda de paradero ante la comisaría correspondiente por jurisdicción en la que se encuentra ubicado el dispositivo.

Al respecto, en el legajo correspondiente consta un Acta de Egreso Voluntaria dirigida a la Defensoría Zonal Lugano (Comuna 8), fechada el día 23 de febrero

²⁵ Protocolo de Actuación en los Centros de Atención Transitoria (Anexo de la Resolución N° 757/CDNNA/2017): “(...) 2. Ingresos y Egresos: (...) En los casos en los que la niña, niño y / o adolescente alojado egrese contra indicaciones del equipo tratante, personal del dispositivo efectuará la pertinente denuncia policial por búsqueda de paradero ante la comisaría correspondiente por jurisdicción”.



de 2021, la que se refiere de manera genérica como realizada por el Equipo Técnico CAT N° 1, sin que en dicho documento se especifique nombre de las personas que integran dicho equipo y sin que conste la firma ológrafa de ninguno de sus integrantes.

En la parte pertinente del Acta de Egreso Voluntaria se señala que “(...) A las 20 hs. se efectúa en el CAT un cambio de turno y al momento de convocar a los hermanos xxxxxxxxxxxxxx los mismos no responden, motivo por el cual, son buscados incansablemente por el equipo técnico y operadores en todas las instalaciones del centro sin poder dar con los mismos (...) Hasta el momento se desconocen los motivos que propiciaron dicho acto (...) A las 21 horas se efectúa la denuncia en la Comisaría Vecinal (7°) de la Policía de la Ciudad de Buenos Aires, dando lugar a registrar la denuncia a las 00.33 horas de la madrugada del martes 23/02 (...)”.

Más allá de lo señalado, en el legajo correspondiente no se encuentra copia de la constancia que acredite la realización de la denuncia policial como consecuencia del egreso de los dos niños sin el consentimiento del equipo tratante. **(observación N° 7.2)**

Centro de Atención Transitoria N° 2

En este caso, el ente auditado puso a disposición del equipo de auditoría 12 (doce) legajos en formato papel, de las 18 (dieciocho) legajos que constituyeron la muestra.

Los 6 (seis) legajos que no se pusieron a disposición en formato papel se relevaron mediante la compulsión de los registros asentados en la Base DOIE, que se utiliza en este dispositivo, a la que se accede mediante un con link de drive en donde se encuentra la información **(observación N° 7.4)**.

Cuadro N° 14: Relevamiento de legajos realizado en el Centro de Atención Transitoria N° 2

N° de legajo	N° DNI	Género	Edad	Motivo de ingreso	Ficha de Ingreso	Informe interdisciplinario	Ingreso	Egreso/derivación de destino
197	Consta	F	9	Integridad Sexual (ASI) (Defensoría Comuna 8)	Consta	Consta en legajo	Consta	Consta - Regreso a hogar materno
215	Consta	F	11	Integridad Física/Maltrato (Defensoría Comuna 9/ Guardia Permanente Abogados)	Consta	Consta en legajo	Consta	No consta
212	Consta	F	11	Negligencia en crianza	Consta	Consta en legajo	Consta	Consta - Ingresos a hogar terapéutico



“2024 - Año del 30° Aniversario de la Autonomía de la Ciudad de Buenos Aires”

				(Defensoría Comuna 1)				
206	Consta	F	12	Abandono sin adulto responsable (Ingreso con fines de guarda - Juzgado)	Consta	Consta en legajo	Consta	No consta
209	Consta	M	11	Integridad Sexual (ASI) (Equipo Central OVD)	Consta	Consta en legajo	Consta	No consta
195	Consta	M	4	Maltrato/violencia/s in controles médico (Defensoría Zonal 8)	Consta	Consta	Consta	No consta
221	Consta	M	9	Ausencia familiar/Sin controles médicos/ No acude al colegio (Defensoría Zonal 8)	Consta	No Consta	Consta	Consta
224	Consta	M	11	Maltrato físico/Ausencia familiar (Informe guarda permanente)	Consta	Consta	No Consta	No consta
No consta	Consta	No binario	13	Presunto ASI	No consta	No consta	Consta	No consta
No consta	Consta	F	13	Negligencia	No consta	No consta	Consta	Consta
No consta	Consta	F	10	Negligencia	No consta	No consta	Consta	Consta
No consta	Consta	F	8	Negligencia	No consta	No consta	Consta	Consta
No consta	Consta	M	5	Sin adulto responsable	No consta	No consta	Consta	Consta
No consta	Consta	M	13	Maltrato	No consta	No consta	Consta	Consta
227	No consta	F	11	Sin Adulto a cargo (Consulta derivada del colegio)	Consta	Consta	Consta	Consta
230	Consta	F	10	Sin Adulto a cargo (Guardia jurídica permanente - ingresó junto a un hermano)	Consta	Consta	Consta	No consta
199	Consta	F	11	ASI (Abusada por su hermano, quedó embarazada (Guardia jurídica permanente)	Consta	No Consta	Consta	Consta - Traslado al CAT1



“2024 - Año del 30° Aniversario de la Autonomía de la Ciudad de Buenos Aires”

233	Consta	F	12	Maltrato/ASI (Guardia Jurídica permanente / Defensoría Zonal 3)	Consta	Consta	Consta	No Consta
Grado de Cumpli miento	94,4%	-	-	100%	100%	55,6%	91,7%	55,6%

Fuente: elaboración propia en base a la información obtenida en el relevamiento in situ efectuado en la visita del día 19 de mayo de 2023

Centro de Atención Transitoria N° 3

En este caso, se pusieron a disposición del equipo de auditoría 20 (veinte) legajos, cuyo análisis se refleja en el siguiente cuadro.

Cuadro N° 15: Relevamiento de legajos realizado en el Centro de Atención Transitoria N° 3

N° de legajo	N° DNI	Género	Edad	Motivo de ingreso	Ficha de Ingreso	Informe interdisciplinario	Ingreso	Egreso/derivación de destino
154	Consta	F	11	Negligencia cuidado y sin escolaridad (Hospital Tornú / Defensoría Comuna 15)	No consta	Consta en legajo	Consta	Consta - Ingres a Hogar Vallecito
156	Consta	M	10	Negligencia cuidado (Hospital Penna / Guardia Permanente Abogados)	No consta	Consta en legajo	Consta	Consta - Egres a hogar abuela
158	Consta	F	14	Acoso/ Abuso (Guardia Permanente Abogados Intervención especial)	No consta	Consta en legajo	Consta	Consta - Egres a hogar abuela materna
162	Consta	M	12	Maltrato físico (Defensoría Comuna 7 / Guardia Permanente de Abogados)	No consta	Consta en legajo	Consta	Consta - Derivación a hogar
164	Consta	M	10	Maltrato físico (Denuncia OVD / Guardia Permanente de Abogados)	No consta	Consta en legajo	Consta	Consta -Egres a casa tía materna



“2024 - Año del 30° Aniversario de la Autonomía de la Ciudad de Buenos Aires”

166	Consta	F	13	Negligencia cuidado (Defensoría Comuna 14)	No consta	Consta en legajo	Consta	Consta - Convivencia con pareja con fines de guarda
168	Consta	F	16	Integridad sexual (ASI) (Defensoría zonal La Matanza / Guardia Permanente de Abogados)	No consta	Consta en legajo	Consta	Consta - Convivencia con hermana
170	Consta	F	6	Maltrato físico (Defensoría Comuna 1 / Guardia Permanente de Abogados)	No consta	Consta en legajo	Consta	Consta - Retorno país de origen Colombia con su madre intervención de Embajada de Colombia
172	Consta	F	17	Maltrato físico (Defensoría Comuna 4)	No consta	Consta en legajo	Consta	Consta - Convivencia con tía paterna en Río Gallegos
147	Consta	F	13	Negligencia cuidado - ASI - Maltrato (Defensoría Comuna 4)	No consta	Consta en legajo	Consta	Consta - Derivación a hogar
149	No consta	M	7	Maltrato físico (Defensoría Comuna 8 - Denuncia OVD)	No consta	Consta en legajo	Consta	Consta - Ingres a hogar con otros hermanos
145	Consta	M	8	Maltrato Físico - Violencia doméstica - ASI (Defensoría Zonal San Isidro)	No consta	Consta en legajo	Consta	Consta - Ingres a hogar
151	Consta	F	15	Violencia física ejercida por la madre (Juzgado 1era instancia Civil N° 81)	No Consta	No Consta	Consta	Revinculación con la madre en discrepancia con el criterio profesional del CAT, priorizando el derecho del niño a ser escuchado
121	Consta	F	12	Violencia psicofísica intrafamiliar (Consejo / Defensoría Zonal 2)	No Consta	Consta	Consta	Convivencia con la madre con consentimiento de la Defensoría Zonal 2.
123	Consta	M	7	Madre con ideación suicida. Violencia (Consejo / Defensoría Zonal 2)	No Consta	Consta	Consta	Comenzar convivencia con la madre con consentimiento de la Defensoría Zonal 3
137	Consta	M	8	Denuncia de Violencia (Fiscalía Penal y	No Consta	Consta	Consta	Egreso con motivo de ingreso al hogar Cunumi



				de Faltas N° 22 / Defensoría Zonal 4)				
139	Consta	F	3	Violencia psicofísica intrafamiliar (Consejo / Defensoría Zonal 4)	No Consta	Consta	Consta	Egreso con motivo de ingreso al hogar Cunumi / No figura Cuidador
141	Consta	M	No Consta	Denuncia de Violencia / Amenazas / Abuso (EMAT 4)	No Consta	No Consta	No consta	No Consta
143	Consta	F	9	Madre con trastorno de ansiedad paranoide (Defensoría Zonal 5 / Consejo)	No Consta	Consta	Consta	Egreso con motivo de ingreso al hogar Cunumi
135	Consta	M	4	Niños solos sin adultos a cargo / Abandono (Guardia Jurídica Permanente)	Consta	Consta	Consta	Egreso con motivo de ingreso al hogar Belén.
Grado de Cumplimiento	95%	-	95%	100%	5%	90%	95%	95%

Fuente: elaboración propia en base a la información obtenida en el relevamiento in situ efectuado en la visita del día 22 de mayo de 2023

4.2.4.3 Relevamiento del Sistema LUNNA

En los tres Centros de Atención de Transitoria el ingreso al sistema LUNNA se realiza a través del DNI de la niña, niño o adolescente.

Los campos que se visualizan son: nombre y apellido, tipo y número de DNI, número de expediente electrónico, número de RIB, estado (que puede ser abierto, cuando el niño se encuentra alojado en el dispositivo, y cerrado cuando egresa del mismo), equipo, y datos de la intervención (

Respecto de los datos de la intervención, se ingresa a una pestaña en la que se detalla los siguientes campos: derechos evaluados, acciones, recursos, medidas, lugar de alojamiento, actuación Judicial, adoptabilidad, documentación (aquí se ingresan los informes del equipo interdisciplinario que se realizan respecto de los NNA alojados), y RLM (Registro de Legajo Mínimo).

Conforme a los procedimientos realizados durante las visitas de campo, se verificó que no existe un criterio uniforme en la manera que se cargan los campos del Sistema LUNNA, ya que mientras en el CAT N° 1 el personal tiene autorización para de cargar al Sistema los datos de las niñas, niños y



adolescentes, y para completar y modificar los campos; en los CAT N° 2 y N° 3 el personal sólo se encuentra habilitado para completar el campo “Lugar de alojamiento”, cargando los datos de la fecha de ingreso y de egreso al dispositivo **(observación N° 5.2)**

4.2.4.3 Evaluación in situ del Servicio Alimentario

Con el objetivo de realizar el análisis de las prestaciones alimentarias de los Centros de Atención Transitoria, se realizaron visitas a los dispositivos y se llevaron a cabo los siguientes procedimientos:

- Observación in situ con registro fotográfico de la recepción, distribución y servicio de las prestaciones alimentarias.
- Control de gramaje de las prestaciones alimentarias²⁶ (Almuerzo y Cena)
- Control de temperaturas²⁷ de conservación de los alimentos
- Control de las características organolépticas de los alimentos entregados
- Observación in situ de la infraestructura de los espacios edilicios relacionados con la prestación alimentaria²⁸
- Control de las condiciones de higiene de las áreas destinadas a la manipulación y al consumo de alimentos
- Control de temperatura de los equipos de refrigeración
- Se tomó vista de los remitos donde consta la cantidad de raciones entregadas y de la materia prima (alimentos perecederos y no perecederos) para las distintas prestaciones alimentarias.
- Control de rótulos alimentarios de los productos en uso y en stock
- Análisis del cumplimiento del menú por parte de la empresa proveedora.

Centro de Atención Transitoria N° 1

El vehículo de la empresa Bagalá S.A. se hizo presente en el dispositivo a las 11.20 horas y descarga los contenedores de alimentos para el servicio de almuerzo y cena. A su vez, también descarga bolsas de verduras varias, alimentos secos y el pan del día.

²⁶ Se utilizó una balanza digital marca OHAUS modelo CS2000-001

²⁷ Se utilizó un termómetro Digital Infrarrojo pirómetro modelo GM320

²⁸ Los espacios edilicios que se relacionan con la prestación alimentaria son cocina, salón comedor y depósito de alimentos si existiese.



El día de la visita del equipo auditor (23 de mayo de 2023), se hizo entrega de un total de 4 remitos de mercadería. En ellos se describe la cantidad de raciones entregadas de los servicios de alimentación que se brindan (desayuno, almuerzo, merienda, cena). A continuación, se detalla lo que describe cada uno de ellos, en relación a la cantidad de raciones por servicio y de los alimentos varios entregados:

- Remito N° 0031-00475148:
 - 30 unidades de Almuerzos
 - 30 unidades de Cenas
 - 8 unidades de dietas
 - 38 bidones de agua mineral sin gas de 2000 cc cada uno.

- Remito N° 0031-00475164
 - 182 unidades de almuerzo
 - 175 unidades de desayuno
 - 175 unidades de meriendas
 - Mas la entrega de alimentos secos varios (galletitas, fideos, aceite, café, alfajores, yerba mate, tomate triturado, mermeladas, entre otros) y además verduras frescas varias (cebolla, apio, papa, ajo, puerro, acelga, ají morrón, zanahoria y zapallito para corte).

- Remito N° 0031-00475157
 - 1.8 Kg de Pan lactal molde blanco
 - 1.8 Kg de pan lactal molde de salvado

- Remito N° 0031-00475163
 - Entrega de alimentos secos varios (aceite, arroz, azúcar, budines, cacao soluble, dulce de leche, edulcorantes, fideos, galletitas, harinas, huevos, jugo en polvo, entre otros).

Las cantidades de raciones que se describen por remito, no coinciden con lo entregado el día de la visita (se verificó la entrega de un total de 30 viandas para almuerzo y 30 para cena). (**observación N° 8.3**)

Se realizó al momento de la recepción, el control de las temperaturas de cada preparación. En el siguiente cuadro, se expresan los valores obtenidos:



Cuadro N° 16: Control de temperatura de conservación efectuado en el CAT N° 1

Preparación	Temperatura de conservación	Servicio
Milanesa Industrial	19.6 °C	Cena
Ensalada de zanahoria y huevo rallado	19.8°C	Cena
Sopa paraguaya	20.1 °C	Cena
Banana	No aplica	Cena
Sopa de verduras	84.2 °C	Almuerzo
Pollo al horno (pata muslo)	41.5 °C	Almuerzo
Arroz blanco	42.1°C	Almuerzo
Áspic con manzana	19.0 °C	Almuerzo

Elaboración propia realizada en base a la verificación in situ

A excepción de la sopa del día, todas las temperaturas de control tomadas no son óptimas para el traslado de alimentos. Cuando se trasladan alimentos calientes, la temperatura debe ser superior a los 60 °C y al trasladar alimentos en frío debe ser inferior a los 5 °C. Este rango de temperaturas denominada “zona de peligro” se relaciona con lograr inhibir la proliferación de bacterias que alteren las preparaciones de alimentos y posteriormente a su consumo, afecten a la salud del consumidor²⁹. **(observación N° 10)**

El material de poliestireno no es adecuado para mantener las temperaturas constantes de los productos que se conservan en su interior. Para ello se requiere de contenedores plásticos isotérmicos con cierre hermético. **(observación N° 11).**

En cuanto al cumplimiento de los gramajes por ración, se realizó el control respecto a lo establecido en el mosaico provisto por el proveedor, y se verificó que las raciones de alimento entregadas por la empresa BAGALÁ S.A no presentan déficits significativos respecto al gramaje de la ración.

Como equipamiento de frío se utilizan dos heladeras con freezer de tipo familiar y un freezer horizontal a temperatura de refrigeración ubicado en el sector de depósito. En la visita realizada se tomaron las temperaturas de control, lo que arrojó los siguientes resultados: 12.9 °C (heladera 1), 7.1 °C (heladera 2) y 6.8 °C (freezer). En consecuencia, se verificó que la heladera 1 no funciona de manera adecuada, ya que la temperatura óptima de refrigeración para los

²⁹ Manual de Manipulación Higiénica de Alimentos – ANMAT – Ministerio de Salud – Año 2022



alimentos perecederos se encuentra entre los 5°C y los 8 °C. **(observación N° 15).**

Respecto al sector de depósito de alimentos no perecederos, se ubica alejado del sector convivencial en un espacio cerrado, sin ventilación, con la puerta de acceso con roturas, falta de higiene general, con estanterías oxidadas, materiales y equipamiento en desuso y con las luces del techo sin protección contra roturas. **(observación N° 13).**

El espacio de la cocina se encuentra equipado con un horno tipo industrial de 6 hornallas de las cuales sólo funcionan 3. Posee dos heladeras de tipo familiar, un horno pizero y un horno microondas, ambos sin funcionar por falta de reparación. El horno eléctrico que poseen si funciona, pero no es útil para calentar alimentos que se contienen en recipientes de plásticos como son las bandejas individuales y los platos descartables. Dentro de la cocina se encuentra el termotanque para la provisión de agua caliente. Los muebles de bajo mesada se encuentran sin puertas y con el revestimiento de melamina desprendido en varios sectores. Los pisos y paredes se encuentran recubiertos por cerámicos (algunos poseen roturas). El equipamiento de cocina, la batería y utensilios de para preparar alimentos es escaso. La vajilla de uso diario es de material plástico descartable al igual que los vasos para tomar agua. **(observación N° 14).**

Por último, respecto a la fiscalización y control del servicio alimentario prestado, como respuesta a la Nota NO-2023-00006469-AGCBA-DGDSO dirigida a la Dirección General de Higiene y Seguridad Alimentaria – DGHySA en relación al control de la prestación alimentaria, el ente de control remitió el informe de inspección emitido el día 05/04/2023 a efectos de verificar las condiciones higiénicas y sanitarias del servicio de alimentos. Las observaciones del calificador indico “sin irregularidades”.

Centro de Atención Transitoria N° 2

El vehículo de la empresa prestataria del servicio se hizo presente en el dispositivo a las 10 hs. para descargar los contenedores de alimentos con el servicio de almuerzo y cena. A su vez, en la visita realizada se informó que los días jueves reciben los alimentos secos para el desayuno y la merienda y que los días viernes reciben los productos frescos (derivados lácteos).

La recepción de los alimentos se encuentra a cargo del personal administrativo del CAT.

El día de la visita del equipo auditor, se hizo entrega de un total de 2 remitos de mercadería. En uno de ellos se describe la cantidad de raciones entregadas por tipo de servicio y en el otro la descripción de los alimentos lácteos.

- Remito N° 0031-00475291
 - 38 unidades de almuerzo



- 38 unidades de cenas
- 6 unidades de dietas
- 40 litros de agua mineral sin gas de 2000 cc cada uno
- 18 unidades de agua mineral sin gas de 600 cc cada uno
- 4.68 Kg de manzana de red
- Remito N° 0031-00475299
 - Se detalla la entrega de derivados lácteos (leche, quesos, yogures, manteca entre otros).

Con fecha del día anterior al de la visita, se observan otros 2 remitos que describen otras cantidades de raciones de alimentación por tipo de servicio:

- Remito N° 0031-00474175
 - 82 unidades de almuerzos
 - 182 unidades de desayuno
 - 182 unidades de meriendas
 - Mas el detalle de la entrega de alimentos secos varios (fideos, aceite, aderezos, arroz, azúcar, cacao soluble, galletitas dulces varias, jugo en polvo, entre otros).
- Remito N° 0031-00474178
 - 38 unidades de almuerzos
 - 38 unidades de cenas
 - 3 unidades de almuerzos de dietas
 - 3 unidades de cenas de dietas
 - 20 unidades de agua mineral por 2000 cc cada uno
 - 18 unidades de agua mineral por 600 cc cada uno

Las cantidades de raciones que se describen por remito, no coinciden con lo entregado el día de la visita (Se verificó la entrega de un total de 32 raciones de viandas para cada tipo de servicio). **(observación N° 8.3)**

Al momento de la recepción, el control de las temperaturas de cada preparación. Los valores obtenidos se expresan en el cuadro que se expone a continuación.

Cuadro N° 17: Control de temperatura de conservación efectuado en el CAT N° 2

Preparación	Temperatura de conservación	Servicio
Sopa de verduras	68.7 °C	Almuerzo
Medallón de pollo x3	35.7 °C	Almuerzo
Fideos tricolor	43.0 °C	Almuerzo
Carne al horno con puré de zapallo	38.4 °C	Dieta



Panaché de verduras	65.0°C	Dieta
Ensalada de lechuga zanahoria y tomate	13.9 °C	Cena
Pollo al horno	14.7 °C	Cena

Elaboración propia realizada en base a la verificación in situ

A excepción de la sopa del día y del panaché de verduras, todas las temperaturas de control tomadas no son óptimas para el traslado de alimentos.

(observación N° 10)

También se observó que se entregaron las raciones para la cena en contenedores de telgopor, lo cual no es adecuado para mantener las temperaturas constantes en los productos que se conservan en su interior, ya que para ello deben utilizarse contenedores plásticos isotérmicos con cierre hermético. **(observación N° 11)**

Respecto al cumplimiento de los gramajes por ración, se realizó el control respecto a los gramajes establecidos según el mosaico que conforma el Decreto N° 433/GCABA/16 y se verificó que las raciones entregadas por la empresa BAGALÁ S.A no presentan déficits significativos respecto al gramaje de la ración. El espacio de la cocina, por su parte, se encuentra equipado con un horno tipo industrial sin funcionar al igual que la campana de extracción y con 6 hornallas en su parte superior (en funcionamiento 4 de ellas)³⁰. Los bajo mesadas no poseen puertas y los cajones se encuentran con desperfectos con lo cual no cierran en su totalidad. La vajilla de uso diario es de plástico. **(observación N° 12)**

Por último, en relación al control de la prestación alimentaria, en respuesta a la Nota NO-2023-00006469-AGCBA-DGDSO dirigida a la Dirección General de Higiene y Seguridad Alimentaria – DGHySA, el ente de control remitió el informe de inspección emitido el día 04/04/2023 a efectos de verificar las condiciones higiénicas y sanitarias del servicio de alimentos. Las observaciones del calificador indico “sin irregularidades”.

Centro de Atención Transitoria N° 3

Se verificó que el vehículo de la empresa prestataria del servicio se hizo presente en el dispositivo a las 10 horas y descargó los contenedores de alimentos para el servicio de almuerzo y cena. El almuerzo se recibe a granel dentro de un contenedor plástico isotérmico con cierre hermético roto en los cerrajes. La cena

³⁰ El auditado en su descargo informó que: “El día 11 de noviembre de 2023 se llevó a cabo la instalación de una nueva cocina eléctrica, en reemplazo del horno industrial que estaba fuera de funcionamiento (...)” y acompañó con material ilustrativo de la instalación bajo IF-2023-46039352-GCABA-DGLTACDN. Lo informado en el descargo por el auditado, será objeto de verificación en una futura auditoría.



las dietas y los postres se reciben en bandejas plásticas individuales dentro de contenedores de poliestireno expandido (Telgopor).

El responsable de la recepción se encuentra a cargo del personal administrativo del CAT.

El día de la visita del equipo auditor, se hizo entrega de un remito de mercadería, el cual describe la cantidad de raciones entregadas por tipo de servicio.

- Remito N° 0031-00475103
 - 35 unidades de almuerzos
 - 35 unidades de cenas
 - 18 unidades de dietas
 - 35 Lt. de agua mineral sin gas por 2000 cc cada uno

A su vez, se encuentra otro remito de mercadería, con 6 días de antelación a la visita del equipo auditor, donde se detalla otra cantidad de raciones entregadas:

- Remito N° 0031-00474084
 - 95 unidades de almuerzos
 - 175 unidades de desayunos
 - 175 unidades de merienda
 - Mas el detalle de alimentos secos varios (galletitas dulces, alfajores, budines, dulce de leche, edulcorantes, mermeladas, tostadas, te en saquitos, yerba mate, entre otros) y además verduras frescas varias (acelga, papa, zapallito para corte, cebolla, calabaza, ají morrón entre otras).

Las cantidades de raciones que se describen por remito, no coinciden con lo entregado el día de la visita (Se verificó la entrega de un total de 30 raciones de viandas para cada tipo de servicio). **(observación N° 8.3).**

En el cuadro que se transcribe a continuación se expresan los valores obtenidos:

Cuadro N° 18: Control de temperatura de conservación efectuado en el CAT N° 3

Preparación	Temperatura de conservación	Servicio
Guiso de lentejas	37.2 °C	Almuerzo
Sopa de verdura	68.2 °C	Almuerzo
Pollo portuguesa	21.1 °C	Cena
Puré de papas	18.3 °C	Cena
Pechuga de pollo con verduras hervidas	26.1 °C	Dieta
Fideos con verduras	23.1 °C	Dieta

Elaboración propia realizada en base a la verificación in situ



Del análisis realizado se desprende que, a excepción de la sopa del día, todas las temperaturas de control tomadas no son óptimas para el traslado de alimentos (**observación N°10**).

Asimismo, el material de poliestireno no es adecuado para mantener las temperaturas constantes de los productos que se conservan en su interior (**observación N° 11**).

Respecto al cumplimiento de los gramajes por ración, no se pudo constatar ya que el auditado no informo los gramajes del mosaico de menú de invierno.

Respecto al sector de depósito de alimentos no perecederos, se ubica alejado del sector cocina en un bajo nivel que se accede por una escalera de 4 escalones. En este sector, se almacenan los productos de higiene, pañales, ropa, útiles escolares y alimentos. Se observa falta de orden general y de organización diferenciando sectores, generando la acumulación de cajas de cartón y paquetes de alimentos sobre el piso. (**observación N° 16**).

La cocina se encuentra equipada con un horno empotrado en la pared fuera de uso por mal funcionamiento. Sobre mesada posee un anafe de 4 hornallas de las que sólo funciona 1 de ellas. Para calentar los alimentos utilizan un horno microondas. La cocina posee muebles en bajo mesada con melamina rota, falta de cajones o bien sin cerrar correctamente.

El equipamiento de cocina, la batería y utensilios de para preparar alimentos es escaso. La vajilla de uso diario es de material plástico.

En lo concerniente al control a la prestación, en respuesta a la Nota NO-2023-00006469-AGCBA-DGDSO dirigida a la Dirección General de Higiene y Seguridad Alimentaria – DGHySA, dicha repartición remitió el informe de inspección realizado el día 05/04/2023 para verificar las condiciones higiénicas y sanitarias del servicio de alimentos. El calificador indico que el servicio se brindó “con irregularidades”, siendo las mismas la falta de exhibición carnet de manipulación de alimentos del personal de cocina, la falta de independencia del sector cocina de sector lavadero, la necesidad dotar de malla metálica fina (mosquitera) en ventanas que comunican al exterior, de un sistema de extracción sobre artefacto de cocción, de dotar de jabón líquido y toallas descartables, y de acondicionar mesas deterioradas del comedor.

4.2.4.4 Relevamiento in situ de la infraestructura edilicia

Centro de Atención Transitoria N° 1

El dispositivo se encuentra ubicado bajo la autopista 25 de Mayo, en el barrio de Flores, correspondiente a la comuna 7. El dispositivo cuenta en una planta única. Tiene una reja para entrar al predio y el acceso se realiza por una escalera de 6



escalones o por una rampa reglamentaria para personas con movilidad reducida. El edificio consta con un sector de acceso, oficina administrativa, oficina de coordinación, equipo técnico y baño para personal.

Por otro lado, cuenta con un espacio de uso exclusivo para los niños, niñas y adolescentes que tiene 4 dormitorios, un Salón de Usos Múltiples (SUM), dos baños, una sala de vinculación (utilizada regularmente como dormitorio) y una cocina. Por fuera del edificio se encuentra un patio de juegos y un playón para automóviles que también es usado como lugar de esparcimiento

Del relevamiento edilicio surgen las siguientes observaciones:

- Se verificó la falta de mantenimiento en los baños para ambos sexos, y si bien cuentan con puerta para personas con discapacidad³¹, no tienen los artefactos adecuados (el inodoro no es elevado, el sistema de limpieza de la taza para accionarlo exige esfuerzo físico, no hay barrales fijos o retractiles en duchas, inodoros y piletas), que establece el artículo 3.5.2.2. del Código de Edificación. Los boxes de inodoro no cuentan con las dimensiones reglamentarias para que una silla de ruedas pueda girar dentro del baño **(observación N° 17.1)**.
- Se detectó la falta de mantenimiento en puertas placa **(observación N° 17.2)**, se visualizaron en las mismas, roturas en la hoja como o faltantes en los herrajes (picaportes y barral antipánico).

Centro de Atención Transitoria N° 2

El dispositivo está ubicado en el barrio de Chacarita, correspondiente a la Comuna 15. Es un inmueble que consta de tres plantas. En la entrada del Centro hay un escalón y no hay rampa de acceso; al ingresar a la planta baja, hay un hall, que lleva al área administrativa (orientada al frente) y a la cocina-comedor, que se comunica con dos patios internos. Se completa la planta baja con un baño para personas con discapacidad y con el depósito de alimentos.

En el primer piso se encuentran tres habitaciones (uno para niños, uno para niñas y otra para adolescentes, teniendo las dos últimas un balcón hacia el frente

³¹ Cabe destacar, que el baño que utiliza el personal se podría adecuar para una persona con discapacidad. Cumple con las dimensiones necesarias para equiparlo con los artefactos adecuados, colocando la puerta de acceso reglamentaria.

del efector), baños (uno para niños y otro para niñas) y una habitación para los operadores con un baño incluido.

En el segundo piso se encuentra un espacio de uso común con acceso a una terraza, un baño (con acceso restringido) y un lavadero con único acceso a un patio.

Del relevamiento edilicio se concluye lo siguiente:

- El ingreso al dispositivo es mediante un escalón, que no cuenta con rampa para personas con discapacidad, lo cual incumple el Código de Edificación **(observación N° 17.3)**.

- La administración tiene una división interna en tres partes, dos sectores tienen ventilación natural hacia el frente del edificio y el tercero, de mayor dimensión, no cumple con la ventilación reglamentaria **(observación N° 17.4)**.

- Se verificó falta de mantenimiento respecto al estado de la mampostería (humedad, microfisuras) en diferentes espacios tales como: el comedor y en las cuatro habitaciones niñas, niños, adolescentes y operadores) y en el cielorraso del SUM **(observación N° 17.5)**

- Se detectó falta de mantenimiento en el SUM: tanto en la instalación eléctrica (ausencia de aislación en algunos sectores del cableado eléctrico y tomas corrientes sin tapa protectora que dejan expuestos los cables en su interior **(observación N° 17.6)**.

- Se verificó humedad en los baños. También faltan piezas en el baño de niños (inodoro sin tapa de mochila) y en el baño para personas con discapacidad (la mochila de almacenaje de agua está reparada en su base y el sistema de descarga de agua no es el reglamentario). Además, en el baño de niñas una de las duchas no cuenta con rejilla en el desagüe **(observación N° 17.7)**.

Centro de Atención Transitoria N°3

El dispositivo se encuentra en el barrio de Caballito en la Comuna 6. El mismo está distribuido en 2 plantas y un subsuelo. La planta baja se encuentra en el nivel de la vereda a 5 escalones de altura. En dicha planta se encuentran las oficinas administrativas, el depósito de alimentos, el baño de personal, el SUM, el comedor, la cocina, el lavadero y el patio. Tiene un depósito en subsuelo. En la planta alta se encuentran 4 habitaciones, 2 baños (mujeres y varones), una sala informática con una computadora, y dos balcones (al frente y contrafrente).

Cuenta también con una terraza accesible en buen estado pero que no están habilitada para su uso.

Del relevamiento edilicio surgen las siguientes observaciones:

- Se verificó en el ingreso falta de rampa, lo cual, compromete la accesibilidad universal (**observación 17.8**).
- La escalera del dispositivo carece de barandas en los dos lados (**observación N°17.9**), lo que implica un incumplimiento del Código de Edificación.
- Se detectó falta de mantenimiento en la instalación eléctrica, cables expuestos y falta de tapas en teclas de luz (**observación N° 17.10**).
- Se identificó existencia de óxido en varios sectores, tales como: en la fachada (en reja de acceso y en tapa y marco del nicho de gas); y en los baños (en las estructuras de los paneles que dividían los inodoros y las duchas) (**observación N ° 17.11**).
- En el techo de los baños del primer piso, se detectaron manchas humedad, producto de filtraciones de agua (**observación N° 17.12**).

5. Análisis Presupuestario

5.1 Crédito presupuestario: presupuesto sancionado, vigente y devengado

El Programa Presupuestario N° 71 “Servicios de emergencia” (Unidad Ejecutora 112 Jurisdicción 20 Jefatura de Gabinete) fue sancionado con un Presupuesto de \$ 206.883.321 para el ejercicio 2021³². Dichos créditos presupuestarios tienen coincidencia con los expuestos en el crédito Sancionado de SIGAF.

Los \$206.883.321 fueron distribuidos en las actividades que componen el programa de la siguiente manera:

Cuadro N° 19 Crédito sancionado del Programa 71 desagregado por actividad

Actividad	Sancionado
10.000 – Atención Permanente	142.265.321
11.000 – Línea 102	1.082.000
12.000 – Centros de Atención Transitoria	61.636.000
81.000 – Edificios oficinas	1.900.000
Total Programa 71 – Servicios de emergencia	206.883.321

Distribución Administrativa del Crédito 2021 y SIGAF

³² Distribución Administrativa del Crédito 2021, Pág. 332.



5.2 Crédito sancionado, vigente y devengado de las actividades objeto de la presente auditoría, desagregadas por incisos presupuestarios

A modo introductorio, es preciso señalar que el objeto de la presente auditoría se delimita en las Actividades 11.000 Línea 102 y 12.000 Centros de Atención Transitoria del presente Programa 71, para el ejercicio 2021.

En el cuadro que se transcribe a continuación se describe el crédito sancionado y vigente de las Actividades 11.000 Línea 102 y 12.000 Centros de Atención Transitoria del Programa 71.

Cuadro N° 20: Crédito sancionado y vigente de las Actividades 11.000 Línea 102 y 12.000 Centros de Atención Transitoria del Programa 71 desagregado por incisos.

Actividad	Inciso	Sancionado	Vigente	Variación entre Sancionado y Vigente (\$)	Variación entre Sancionado y Vigente (%)
11000	2	213.600,00	0,00	-213.600,00	-100%
	3	868.400,00	0,00	-868.400,00	-100%
	4	0,00	68.300,00	68.300,00	N/A
Total 11.000		1.082.000,00	68.300,00	-1.013.700,00	-94%
12000	2	213.600,00	793.264,00	579.664,00	271%
	3	61.422.400,00	33.971.879,00	-27.450.521,00	-45%
	4	0,00	696.652,00	696.652,00	N/A
Total 12.000		61.636.000,00	35.461.795,00	-26.174.205,00	-42%
TOTAL		62.718.000,00	35.530.095,00	-27.187.905,00	-43%

SIGAF

Por intermedio de la Nota IF-2022-48236260-GCABA-DGOGPP, la OGEPU ha brindado detalle de la norma aprobatoria a través de la cual se realizaron dichas modificaciones presupuestarias:



Cuadro Nº 21 Normativa aprobatoria de las modificaciones presupuestarias.

Tipo de Norma Aprobatoria	Cantidad de normas	Cantidad de Modificaciones	Total de pesos modificados
23-RESOLUCION	16	25	5.093.091,00
27-DECRETO	1	14	- 94.735,00
43-RESOL. MIN. HACIENDA	4	5	-32.186.261,00
Total	21	44	-27.187.905,00

Elaboración propia en base a información brindada por el auditado

De dicha información surge que durante el ejercicio se realizaron un total de 44 modificaciones presupuestarias. De las modificaciones presupuestarias aprobadas a través de Resolución CDNNYA, se contabilizaron 25 modificaciones siendo la participación de las mismas del 57% sobre el total de requerimientos de modificación. A su vez, se aprobaron 5 (cinco) modificaciones presupuestarias a través de Resolución de Ministerio de Hacienda y Finanzas, con una participación del 11% de las modificaciones, y 14 mediante el Decreto 484/2020 representando el 32% de las modificaciones. Dichas modificaciones contaron con la adecuación a los niveles de autorización fijados en las Normas Anuales de ejecución (**Anexo 6**).

En el caso de las modificaciones realizadas a través del Decreto 484/2020, es dable señalar que esta normativa se registra como acto aprobatorio en SIGAF debido a que su artículo 40 faculta a la OGEPU a realizar dicha referencia cuando ejecute regularizaciones y modificaciones de créditos en el proceso de cierre presupuestario.

La OGEPU remitió la Resolución 1908/SSHA/21 a través de la cual fue autorizada a realizar dichas modificaciones de crédito necesarias para formalizar el cierre presupuestario 2021; publicándose a través de la Resolución 126/SSHA/22 en dos anexos el detalle de las regularizaciones realizadas en virtud del segundo párrafo del artículo 5 del Decreto 484/2020³³.

En lo que respecta a la obligación de publicar la normativa en el Boletín Oficial de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires, se verificó que las Resoluciones N° 556/MDHYHGC/2021, N° 787/MDHYHGC/2021 y N° 1.908/MHYFGC/2021 fueron publicadas fuera del plazo de 5 (cinco) días que establece el artículo 63 de la Ley N° 70; y que las Resoluciones N° 1463/MDHYHGC/2021, N° 1492/MDHYHGC/2021 y N° 1510/MDHYHGC/2021 (**observación N° 19**).

³³ Regularización de saldos deficitarios en partidas indicativas (es decir, aquellas cuyo crédito devengado puede superar el vigente, dentro de los límites de las partidas limitativas establecidas para cada inciso).



Las variaciones presupuestarias antes mencionadas tuvieron su impacto en las siguientes imputaciones:

Cuadro N° 21 Detalle de modificaciones de las partidas presupuestarias de las Actividades 11.000 y 12.000 del programa 71.

Imputación	Descripción	Sancionado	Vigente	Variación	Variación %
2-1-1	Alimentos para personas	-	10.200,00	10.200,00	N/A
2-5-9	Otros no especificados precedentemente (Productos químicos, combustibles y lubricantes)	-	194.637,00	194.637,00	N/A
2-9-1	Elementos de limpieza	-	121.269,00	121.269,00	N/A
2-9-2	Útiles de escritorio, oficina y enseñanza	-	330.000,00	330.000,00	N/A
2-9-7	Herramientas menores	-	14.610,00	14.610,00	N/A
2-9-9	Otros no especificados precedentemente (Otros bienes de consumo)	427.200,00	122.548,00	304.652,00	-71,31%
3-1-1	Energía eléctrica	450.000,00	699.319,00	249.319,00	55,40%
3-1-2	Agua	440.000,00	30.520,00	409.480,00	-93,06%
3-1-3	Gas	50.000,00	221.284,00	171.284,00	342,57%
3-1-4	Teléfonos, telex y telefax	500.000,00	-	500.000,00	-100,00%
3-1-8	Internet en banda ancha	1.000,00	10.655,00	9.655,00	965,50%
3-2-1	Alquiler de edificios y locales	-	-	-	N/A
3-2-2	Alquiler de maquinaria, equipo y medios de transporte	-	49.652,00	49.652,00	N/A
3-3-1	Mantenimiento y reparación de edificios y locales	-	3.644.393,00	3.644.393,00	N/A
3-3-3	Mantenimiento y reparación de maquinaria y equipo	-	22.952,00	22.952,00	N/A
3-3-5	Limpieza, aseo y fumigación	3.600.000,00	3.314.142,00	285.858,00	-7,94%



“2024 - Año del 30° Aniversario de la Autonomía de la Ciudad de Buenos Aires”

3-3-9	Otros no especificados precedentemente (Mantenimiento, reparación y limpieza)	-	168.756,00	168.756,00	N/A
3-4-9	Otros no especificados precedentemente (Servicios profesionales, técnicos y operativos)	39.497.000,00	-	39.497.000,00	-100,00%
3-5-1	Transporte y almacenamiento	6.000.000,00	8.603.421,00	2.603.421,00	43,39%
3-5-5	Comisiones y gastos bancarios	-	14.912,00	14.912,00	N/A
3-5-6	Sistemas informáticos y de registro	-	-	-	N/A
3-5-9	Otros no especificados precedentemente (Servicios especializados, comerciales y financieros)	-	-	-	N/A
3-9-2	Servicios de comidas, viandas y refrigerios	11.700.000,00	17.191.873,00	5.491.873,00	46,94%
3-9-9	Otros no especificados precedentemente (Otros servicios)	52.800,00	-	52.800,00	-100,00%
4-3-3	Equipo sanitario y de laboratorio	-	6.400,00	6.400,00	N/A
4-3-5	Equipo educacional, cultural y recreativo	-	118.280,00	118.280,00	N/A
4-3-7	Equipo de oficina y mobiliario	-	640.272,00	640.272,00	N/A
4-3-9	Equipos varios	-	-	-	N/A
Totales		62.718.000,00	35.530.095,00	27.187.905,00	-43,35%

SIGAF

5.4 Crédito Devengado

El crédito devengado de las actividades auditadas ha sido el siguiente:



Cuadro N° 22: Crédito devengado de las Actividades 11.000 Línea 102 y 12.000 Centros de Atención Transitoria del Programa 71 desagregado por incisos.

Actividad	Inciso	Vigente	Devengado	Ejecución del crédito vigente
11000	4	68.300,00	0,00	0,00%
Total 11.000		68.300,00	0,00	0,00%
12000	2	793.264,00	793.263,46	100,00%
	3	33.971.879,00	33.901.872,02	99,79%
	4	696.652,00	696.650,88	100,00%
Total 12.000		35.461.795,00	35.391.786,36	100,00%
TOTAL		35.530.095,00	35.391.786,36	99,80%

Fuente: SIGAF

Como puede verificarse, los créditos vigentes de la Actividad 11.000 no fueron ejecutados durante el ejercicio (\$68.300). En cambio, casi la totalidad de los créditos de la Actividad 12.000 fueron devengados durante el 2021 (\$35.391.786,36).

5.5 Créditos devengados mediante contrataciones realizadas a través del Decreto N° 433/2016

Cabe destacar que según consta en la información del Listado de Transacciones de SIGAF, se han devengado gastos por \$32.692.933,27 (representando un 92,3% del total del presupuesto devengado) cuya contratación se ha efectuado mediante la aplicación del Decreto N° 433/2016.

Los beneficiarios de dichas erogaciones realizadas mediante el Decreto 433/16 fueron los siguientes:

Cuadro N° 23: Créditos devengados mediante el Decreto 433/16 detallados por beneficiario:

Beneficiario	Monto
ASOCIACION MUTUAL UNIDAD TAXISTA	6.333.848,64
BAGALA S.A.	17.141.172,11
COOPERATIVA DE TRABAJO DE MANTENIMIENTO Y CONSTRUCCION SAN ROQUE LIMITADA	1.000.000,00
COOPERATIVA DE TRABAJO FUERZA Y COMPROMISO LTDA	1.020.000,00
EL INGALE S.R.L.	163.500,00
EMEVEVE S.A.	197.000,00
GUAYPORT OBRAS Y MANTENIMIENTOS	1.400.000,00
MODENA EMPRENDIMIENTOS S.R.L.	3.117.141,40
SANTIAGO LOPEZ	50.700,00



TERRA CLUB S.R.L.	1.979.571,12
TRANSPORTES RUTA 66 SRL	290.000,00
Total Decreto 433/16	32.692.933,27

SIGAF

Dichos gastos fueron imputados en el Inciso 3 de la Actividad 12.000, configurando un apartamiento de lo establecido en la normativa de nuestra ciudad en lo que respecta a las compras y contrataciones que realiza el Sector Público. **(Observación N° 18)**

En este punto, es dable señalar que la Ley N° 2.095 establece como principio general en su artículo 25 que la selección del contratista debe realizarse mediante licitación pública o concurso público, además de determinar de manera taxativa los mecanismos de excepción, como lo es el de contratación directa, contemplado en el artículo 28 de la norma.

Por esta razón, no resulta de aplicación el Decreto N° 433/2016 en virtud de encontrarse contempladas en la Ley N° 2.095 las situaciones de urgencia que permiten al Sector Público contratar sin observar el principio general de selección del contratante mediante el procedimiento de licitación o concurso público.

De acuerdo a lo expuesto, no resulta posible que una norma de menor jerarquía como un decreto pueda alterar las condiciones de una ley sancionada por la Legislatura en pleno ejercicio de su competencia establecida por la Constitución de la Ciudad.

En el mismo sentido, se expresó la Procuración General de la Ciudad en el Dictamen Jurídico correspondiente al EE N° 43.303.093/SSCPE/2022³⁴.

5.2 Análisis de carpetas de pago

El criterio para seleccionar la muestra fue tomar las 15 transacciones de mayores montos, correspondientes a los 3 proveedores del inciso muestreado³⁵ que en sus gastos totales constituyeron el 75,14 % del gasto devengado del programa. Dicha muestra representa el 37,12% de los gastos devengados (13.138.698,82 / 35.391.786,36).

³⁴ “(...) En lo que hace a la materia estrictamente jurídica de mi competencia estimo menester señalar que, conforme postura ya sostenida por esta Procuración General, el medio excepcional de aprobación de gastos previsto en el Decreto N° 433/GCBA/16 y sus modificatorios Decreto 225/GCABA/2021 y Decreto 342/GCABA/2021, no debe ser utilizado para sustituir los procedimientos administrativos de selección del cocontratista de la Administración Activa previstos por la Ley N° 2095 y su reglamentación. (...)”

³⁵ Bagalá S.A., Asociación Mutual Unidad Taxista y Modena Emprendimientos S.R.L.

Del procedimiento realizado surge que \$ 896.268,40 fueron utilizados por el programa 72 para realizar pagos del mismo, a su vez, \$ 206.567,65 fueron utilizados por el programa 75 de igual modo.

De esta manera, se concluye que el 3.12% del presupuesto del objeto auditado no fue ejecutado en el marco de las actividades analizadas.

Del análisis realizado de las carpetas de pagos seleccionadas, se ha podido verificar lo siguiente:

- En el 100 % de las facturas y remitos constatados, el concepto detallado coincide con el objeto de la contratación que le dio su origen
- El 100 % de las carpetas de pagos, no contenían constancia de CAE de las facturas. Sin embargo, la totalidad de los casos fueron validados correctamente a través de la página de AFIP
- El 14.75 % (18[1] de 122 comprobantes) de los remitos recibidos, no contienen firmas (**observación N° 20**).

N El 100 % de los CUITs registrados en las facturas y remitos, fueron validados a través de la constancia de inscripción de AFIP, encontrándose vigentes

- El 100 % no contenía hoja detalle de situación del proveedor
- El 100% de cada monto total de pago informado como realizado (transferencia más retenciones) coincide con el total de cada factura a la que se hace referencia.

6. Metas físicas

De acuerdo al reporte de carga de ejecución física del ejercicio 2021 entregado por la Oficina de Gestión Pública (OGEPU), hubo 13.492 metas físicas programadas, y 15.719 metas ejecutadas en dicho período para el total del Programa 71, lo que configura una sobre ejecución, obteniendo en el total anual un desvío positivo del 12.50% (**observación N° 21**).



Cuadro N° 24: Metas Programadas y Ejecutadas

Metas Programadas y Ejecutadas -Ejercicio 2021 - Programa 71: "Servicios de Emergencia".				
Trimestre	Metas Programadas Trimestrales	Metas Ejecutadas Trimestrales	Desvío	% de Desvío
1º Trimestre	3.133	3.742	609	19
2º Trimestre	3.363	3.624	261	8
3º Trimestre	3.373	3.479	106	3
4º Trimestre	3.623	4.334	711	20
	13.492	15.179	1.687	12,50

Elaboración propia, en base a información remitida por la OGEPU y la Cuenta de Inversión (Ejercicio 2021)

6.1 Metas ejecutadas del ejercicio 2021 por mes de acuerdo a lo informado por el Consejo de los Derechos de las Niñas, Niños y Adolescentes y según la OGEPU.

Respecto a la descripción de la cantidad de metas ejecutadas mensuales del Programa 71, para el ejercicio 2021, las mismas fueron remitidas por NO-2022-40513635-DGLTACDN en respuesta a NO-2022-16768-AGCBA-DGSO (Formulario de Ejecución Física, página 24).

El total anual informado (15.179 metas ejecutadas) coincide con lo reflejado en la Cuenta de Inversión.

Asimismo, la cantidad mensual informada por el CDNNyA, coincide con el reporte de carga física enviado por OGEPU en respuesta a NO-2022-21960-AGCBA-DGSO.

6.2 Metas por actividad. Informes trimestrales.

Dado a que el objeto de este informe proyecto son las actividades 11.000 (Línea 102) y 12.000 (Centros de Atención Transitoria) del Programa 71, el equipo auditor, de acuerdo a la información relevada, procedió a discriminar la cantidad de metas para cada una de las actividades a auditar.

De acuerdo a los reportes de la OGEPU, en respuesta a NO-2022-21960-AGCBA-DGSO, las metas se informaron en su totalidad, sin detalle de actividad.



Por NO-2022-40513635-GCABA-DGLTACDN, el Consejo de los Derechos de las Niñas, Niños y Adolescentes envió las metas programadas de las actividades 11.000 (Línea 102) y 12.000 (Centros de Atención Transitoria).

De dicha información surge que la Línea 102 tuvo el 29% de las metas programadas para el Programa 71 (3.900 de 13.492 metas programadas totales en 2021), y que los Centros de Atención Transitoria el 5% de las metas programadas de dicho Programa (612 de 13.492).

Cuadro N°25: Metas Programadas del Programa 71

Metas Programadas Programa 71 - Ejercicio 2021		%
Total Actividad 11.000 (Línea 102)	3.900	29
Total Centros de Atención Transitoria - CATs	612	5
Resto de actividades (Cálculo auditor)	8.980	66
Total Programa	13.492	100

Elaboración propia en base información remitida por el auditado.

6.3 Cuadro comparativo, años 2019-2020 y 2021 – Metas ejecutadas y programadas.

La Oficina de Gestión Pública (OGEPU), también informa las metas programadas y ejecutadas para los años 2019 y 2020, del cual surge el siguiente cuadro:

Cuadro N° 26: Comparativo de metas programadas y ejecutadas

	2019			2020			2021		
	Metas Programadas	Metas Ejecutadas	Desvío	Metas Programadas	Metas Ejecutadas	Desvío	Metas Programadas	Metas Ejecutadas	Desvío
Promedio por trimestre	3.935,00	3.161,00	-774,00	3.683,00	2.993,25	-689,75	3.373,00	3.794,75	421,75

Elaboración propia en base a información remitida por la OGEPU.

Como se puede observar en el cuadro, los promedios trimestrales de metas alcanzadas en los años 2019 y 2020, muestran un desvío negativo de las metas cumplidas, respecto de las metas a cumplir. Mientras, que para el ejercicio 2021 se superó la cantidad de metas programadas.

7 Circularización a otros organismos

Se circularizó a los organismos intervinientes:

- NO-2022-00020951-AGCBA-AGMCO. Defensoría del Pueblo. De la información remitida fue considerada para orientar la solicitud de información



del objeto auditado, en base aspectos relevantes para el análisis de la prestación.

- No-2022-00020948-AGCBA-AGMCO. Procuración General de la Ciudad de Buenos Aires. La información remitida fue considerada para la solicitud de información del objeto auditado.
- No-2022-00020948-AGCBA-AGMCO Asesoría General Tutelar de la Ciudad de Buenos Aires la información suministrada fue considerada para orientar la solicitud de información del objeto auditado, en base aspectos relevantes para el análisis de la prestación.

VI. Observaciones

Respecto de la Central de Llamadas - Línea 102

Observación 1

Se verificaron las siguientes debilidades que dan cuenta de la inobservancia de la obligación del auditado de implantar y mantener un adecuado sistema de control interno en los términos de los artículos 7 inciso b) y 122 inciso 1) de la Ley N° 70.

1.1) El Manual Operativo del Departamento de la Línea 102 no se encuentra formalizado mediante el dictado de norma o acto administrativo

1.2) No existe normativa o acto administrativo que determine de manera formal las funciones que deben cumplir los Operadores Telefónicos y los Supervisores de la Línea 102.

Observación 2

El sistema informático implementado por la Línea 102, durante el periodo auditado, no aseguró la trazabilidad de las llamadas, debido a que el mismo no permitió identificar si existieron llamadas anteriores referidas al mismo caso, y si dicho caso tuvo derivaciones previas.

Observación 3

En lo que respecta al relevamiento edilicio del edificio en donde funciona la Línea 102 se detectaron las siguientes debilidades:

3.1) Se constató que en la sala de espera no se encuentran las protecciones de los tomacorrientes de la pared, y que los tomacorrientes colocados en la tapa del piso técnico presentan roturas.

3.2) Se comprobó la existencia de humedad en el encuentro del cielorraso y el muro del Office.

3.3) Se verificó que el baño para personas con discapacidad está integrado al baño de mujeres ubicado al fondo del mismo, por lo que no cuenta con una puerta de acceso directo.

3.4) Se verificó la falta de mantenimiento en muros y cielorrasos situados en el sector de operadores.

Respecto de los Centros de Atención Transitoria

Observación 4

Durante el período auditado, los responsables a cargo de la dirección de los Centros de Atención Transitoria no fueron designados formalmente mediante acto administrativo.

Relevamiento de la base de datos y del sistema LUNNA

Observación 5

Del relevamiento realizado de los registros de los Centros de Atención Transitoria se verificó que no existe un criterio uniforme para la carga de información de niñas, niños o adolescentes. Esto se evidencia en lo siguiente:

5.1) No existe un criterio uniforme para el registro de la información en las bases de datos, ya que los Centros de Atención de Atención Transitoria N° 1 y 2 utilizan la base de la Dirección Operativa de Intervenciones Especiales (DOIE) y el Centro de Atención Transitoria N° 3 utiliza una base de datos propia.

5.2) Se detectó que no existe un criterio uniforme en la carga de los campos del Sistema LUNNA, ya que mientras en el CAT N° 1 el personal tiene autorización para de cargar al Sistema los datos de las niñas, niños y adolescentes, y para completar y modificar los campos; en los CAT N° 2 y N° 3 el personal sólo se encuentra habilitado para completar el campo “Lugar de alojamiento”, cargando los datos de la fecha de ingreso y de egreso al dispositivo.

Observación 6

En las bases de datos relevadas en los tres Centros de Atención Transitoria se verificó que:

- No se identifican los reingresos.
- No hay un campo que registre el número de legajo.

- La información contenida no da cuenta del estado de situación con la que ingresa al dispositivo la niña, niño y adolescente.
- No existe un campo que registre expresamente el tiempo de permanencia.

Relevamiento de Legajos

Observación 7

Del relevamiento de legajos efectuado se detectaron las siguientes falencias que implican el incumplimiento por parte del auditado de la obligación de implantar y mantener un adecuado sistema de control interno, conforme lo establecido en los artículos 7 inciso b) y 122 inciso 1) de la Ley N° 70.

7.1) En la totalidad de los legajos analizados en los 3 (tres) Centros de Atención Transitoria se verificó la existencia de hojas sueltas y foliatura incompleta, lo que evidencia falencias en la guarda de la documentación

Legajos relevados en el Centro de Atención Transitoria N° 1

7.2) En un legajo relevado no se encuentra agregada la copia de la denuncia policial realizada como consecuencia del egreso de dos niños sin el consentimiento del equipo técnico ni de ninguna autoridad interviniente del CAT N° 1.

7.3) Tras la compulsión de la información contenida en los legajos se verificó el faltante de la siguiente información:

7.3.1) En 5 casos (que representan el 38,5% del total de los legajos relevados) no consta la fecha de egreso del niño, niña y/o adolescente del dispositivo.

7.3.2) En 4 casos (que representan el 30,8% de la totalidad de los legajos relevados) no se encuentra acreditada la realización del informe interdisciplinario.

7.3.3) En 3 casos (el 23,1% de los legajos relevados) no se encuentra asentada la fecha de ingreso.

7.3.4) En 2 legajos (que representan el 15,4% de los legajos relevados) consta la información correspondiente a más de 1 niño.

7.3.5) En 2 casos (el 15,4% de los legajos relevados) no consta la ficha de ingreso del niño, niña y/o adolescente al CAT, y en 2 casos (15,4%) la misma se encuentra incompleta.

7.3.6) En 1 caso (que representa el 7,7% del total relevado) no coincide el número de DNI consignado en la ficha de ingreso con el que se refiere en la

Resolución del CNNyA que dispone el alojamiento del niño en el Centro de Atención Transitoria.

7.3.7) En 1 caso relevado (que representa el 7,7% del total relevado) no consta el motivo del ingreso del niño, ni el derecho vulnerado, sino que sólo consta que fue derivado del CAT Pepirí.

Legajos relevados en el Centro de Atención Transitoria N° 2

7.4) Se evidenciaron falencias en la guarda de la información, ya que el auditado no pudo poner a disposición del equipo de auditoría 6 (seis) legajos en soporte papel, lo que implica una debilidad en el sistema de control interno.

7.5) Tras el relevamiento de la información contenida en los legajos se verificó el faltante de la siguiente información:

7.5.1) En 8 casos (que representan el 44,4% del total de los legajos relevados) no consta la fecha de egreso del niño, niña y/o adolescente del dispositivo.

7.5.2) En 8 casos (que representan el 44,4% del total relevado) no se encuentra acreditada la realización del informe interdisciplinario.

7.5.3) En 1 caso (que representan el 5,6% del total compulsado) no consta el número de DNI de la niña alojada en el dispositivo.

7.5.4) En 1 caso (que representan el 5,6% del total) no consta la fecha de ingreso del niño al dispositivo.

7.5.5) En 6 casos (que representan el 33,3% del total) no consta la ficha de ingreso al dispositivo.

Legajos relevados en el Centro de Atención Transitoria N° 3

7.6) En los legajos relevados se verificó el faltante de la siguiente información:

7.6.1) En 19 casos (que representan el 95% del total de los legajos relevados) no consta la ficha de ingreso al dispositivo.

7.6.2) En 2 casos (que representan el 10% del total relevado) no se encuentra acreditada la realización del informe interdisciplinario.

7.6.3) En 1 caso (que representan el 5% del total) no consta el número del DNI del niño alojado en el dispositivo.

7.6.4) En 1 caso (que representan el 5% del total) no consta la fecha de ingreso del niño al dispositivo.

7.6.5) En 1 caso (que representan el 5% del total) no consta la fecha de egreso del niño del dispositivo.



Prestación Alimentaria brindada en los Centros de Atención Transitoria

Observación 8

En virtud de haberse pagado el servicio de prestación alimentaria mediante la utilización del Decreto N° 433/2016 y de no existir pliego o contrato que establezca el marco normativo que debe observarse para brindar el servicio, se verificaron las siguientes deficiencias:

8.1) Respecto a la planificación de la alimentación diaria de los niños alojados, se observó la falta de metas nutricionales en la alimentación con relación al requerimiento de energía y de nutrientes necesarios para alcanzar un óptimo crecimiento y desarrollo de la población infantil asistida.

8.2) Los mosaicos de menú fueron elaborados por la misma empresa concesionaria que brinda el servicio de alimentación en los CATS, por ello se verificó la falta de mención del gramaje final por ración en el 75 % de los casos (3 de los 4 mosaicos), como así también la falta de especificación del rango etario en 2 mosaicos.

8.3) Respecto a los remitos de mercadería entregados por la empresa Bagalá S.A, se observaron inconsistencias entre las cantidades detalladas en los mismos y la mercadería efectivamente entregada al momento de la visita realizada por el equipo auditor.

8.4) Se observa la falta de carnet de manipulador de alimentos expedido por la Agencia Gubernamental de Control en los tres dispositivos visitados, de aquellas personas que pertenecen que se encontraron a cargo de las tareas de distribución de los alimentos en el almuerzo y de la regeneración de las viandas frías para la cena.

Observación 9

Se verificó la entrega de raciones de dietas alimentarias sin la prescripción médica que avale su requerimiento (menú de dieta apta celiaco y/o gastroprotectora).

Observación 10

Las temperaturas de control tomadas en el momento de la recepción de las viandas calientes resultaron ser inadecuadas en un 80 % (16 sobre un total de 20 tomas). Esta situación genera aumento en el riesgo de alterar los alimentos sin poder asegurar la inocuidad alimentaria.



Observación 11

Las raciones de vianda fría que se enviaron para el servicio de cena fueron trasladadas en contenedores de material no apto (poliestireno) para el mantenimiento de la cadena de frío. De las 10 tomas de temperatura en frío realizadas para el control, el 100 % resultaron ser inadecuadas.

Observación 12

El estado edilicio de los espacios de cocina requiere de reparaciones, como así también del equipamiento de cocción que se encuentran fuera de uso por desperfectos.

Observación 13

Se verificó falta de higiene general de los sectores de cocina de la totalidad de los Centros de Atención Transitoria visitados, lo que incluye mesadas, interior de alacenas, equipamiento de cocción y equipos de frío.

Observación 14

Se constató el uso de cubiertos plásticos descartables en niños menores, material no adecuado para la franja etaria por el riesgo de rotura.

Observación 15

En el Centro de Atención Transitoria N° 1 se verificó la falta de higiene del sector de depósito, el mal estado edilicio del mismo, y el mal funcionamiento de una heladera para conservar derivados lácteos cuya temperatura de control tomada arrojó un valor de 12.9 °C.

Observación 16

En el Centro de Atención Transitoria N° 3 se verificó la falta de higiene en el sector depósito de secos, desorden general e inadecuado estibaje de los productos (cajas de cartón acumuladas y paquetes de alimentos sobre el piso.)

Relevamiento del estado edilicio

Observación 17

De la verificación in situ del relevamiento edilicio se desprenden las siguientes deficiencias en la infraestructura edilicia:



Centro de Atención Transitoria N° 1

17.1) El baño para Personas con movilidad reducida no cumple con las condiciones reglamentadas en Código de Edificación.

17.2) Se detectó falta de mantenimiento en puertas placa, hojas en mal estado, con faltantes de herrajes o rotos³⁶.

Centro de Atención Transitoria N° 2

17.3) El ingreso al dispositivo es mediante un escalón, que no cuenta con rampa para personas con discapacidad, lo cual incumple el Código de Edificación.

17.4) La administración tiene una división interna en tres partes, dos sectores tienen ventilación natural hacia el frente del edificio y el tercero, de mayor dimensión, no cumple con la ventilación reglamentaria

17.5) Se detectó falta de mantenimiento en mampostería. En las habitaciones se encuentran micro fisuras y humedad.

17.6) Se detectó falta de mantenimiento en el comedor (ausencia de aislación en algunos sectores del cableado eléctrico), y en el SUM (tomas corrientes sin tapa protectora que dejan expuestos los cables además de la falta de vidrio en una de las hojas de la puerta ventana. En el cielorraso suspendido y modulado presenta placas rotas).

17.7) Se verificó humedad en los baños. También faltan piezas en el baño de niños (inodoro sin tapa de mochila) y en el baño para personas con discapacidad (la mochila de almacenaje de agua esta reparada en su base y el sistema de descarga de agua no es la reglamentario). Además, en el baño de niñas una de las duchas no cuenta con rejilla en el desagüe³⁷.

³⁶ El auditado en su descargo, con relación a lo observado informó que “Durante el periodo comprendido entre el 22 de mayo y 07 de julio de 2023 se realizó el mantenimiento integral anual para la mejora edilicia del centro, con trabajos de revoque, pintura, canalización de cables, colocación de nuevas tomas, cambios de luminarias, pintura y reparación de aberturas (puertas y ventanas). Estas tareas correctivas fueron llevadas a cabo con insumos adquiridos con caja chica de esta instancia y con personal propio del equipo de mantenimiento de esta Subdirección Operativa de Mantenimiento y Control de Obra de la Dirección Operativa de Mantenimiento, Tecnologías y Procesos. Se realizaron informes correspondientes bajo NO-2023-26171224-GCABA-DGLTACDN y IF-2023-26158542-GCABA-DGLTACDN donde se acompaña con material ilustrativo.

³⁷ El auditado en su descargo aclara lo siguiente: “La humedad en los núcleos sanitarios no corresponde a filtraciones que revistan carácter de obra, sino que es producto de la condensación generada por el constante uso de las duchas. A su vez se informa que este punto se encuentra dentro del plan del servicio de mantenimiento de pintura general pautado a realizar anualmente, que se encuentra a la fecha realizándose Cabe destacar que durante el mes de octubre se llevaron a cabo reparaciones en el baño de niños por filtraciones, las cuales revestían carácter de obra, incorporando recambio de cerámicas. Se adjunta material ilustrativo de los arreglos en el baño bajo IF-2023-46041153-GCABA-DGLTACDN....”. Lo informado por el auditado, será objeto de verificación en una futura auditoría.



Centro de Atención Transitoria N° 3

17.8) Se verificó en el ingreso falta de rampa, lo cual, compromete la accesibilidad universal.

17.9) La escalera del dispositivo carece de barandas en los dos lados (observación), lo que implica un incumplimiento del Código de Edificación.

17.10) Se detectó falta de mantenimiento en la instalación eléctrica, cables expuestos y falta de tapas en teclas de luz.

17.11) Se identificó existencia de óxido en varios sectores, tales como: en la fachada (en reja de acceso y en tapa y marco del nicho de gas); y en los baños (en las estructuras de los paneles que dividían los inodoros y las duchas).

17.12) En el techo de los baños del primer piso, se detectaron manchas humedad, producto de filtraciones de agua.

Respecto del análisis Presupuestario

Observación 18

El 92,3 % del presupuesto devengado en la Actividad 12.000 (\$32.692.933,27) fue devengado mediante la utilización del Decreto N° 433/2016, lo que implica el incumplimiento del régimen jurídico establecido en la Ley N° 2.095 que determina las normas que debe observar el Sector Público de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires, en los procesos de compras, ventas y contrataciones de bienes y servicios.

Observación 19

En lo que respecta a la obligación de publicar la normativa en el Boletín Oficial de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires, se verificaron los siguientes incumplimientos:

19.1) Las Resoluciones N° 556/MDHYHGC/2021, N° 787/MDHYHGC/2021 y N° 1.908/MHYFGC/2021 que aprueban modificaciones presupuestarias, fueron publicadas fuera del plazo de 5 (cinco) días que establece el artículo 63 de la Ley N° 70.

19.2) No se encuentran publicadas las Resoluciones N° 1463/MDHYHGC/2021, N° 1492/MDHYHGC/2021 y N° 1510/MDHYHGC/2021.



Análisis de las carpetas de pago

Observación 20

El 14.75 % (18 de 122 comprobantes) de los remitos recibidos, no contienen firmas.

Respecto de la ejecución de metas físicas

Observación 21

Se verificó una incorrecta planificación respecto a las metas físicas programadas (13.492), ya que se identificó que las metas ejecutadas (15.179) presentan un desvío del 12,5 % con relación a aquellas.

VII. Recomendaciones

Recomendación 1, 1.1 y 1.2. Implementar medidas que contribuyan a fortalecer el sistema de control interno mediante el dictado de normas o actos administrativos que formalicen el Manual Operativo de la Línea 102 y que determinen las funciones que deben cumplir los Operadores Telefónicos y los Supervisores de la misma.

Recomendación 2. Instrumentar la implementación de un sistema informático de trazabilidad de las llamadas con el fin de garantizar los derechos de las niñas, niños y adolescentes, y mantener una intervención eficaz que permita identificar su trayectoria dentro del sistema de protección integral.

Recomendación 3.1; 3.2 y 3.4. Arbitrar las acciones que aseguren un correcto mantenimiento del estado edilicio, que comprendan la reparación de la humedad en el edificio y la instalación de protecciones en los tomacorrientes

Recomendación 3.3. Adoptar las medidas necesarias para que el baño para personas con discapacidad cuente con un acceso directo.

Recomendación 4. Designar de manera formal, mediante normas o actos administrativos, a los responsables a cargo de la dirección de los Centros de Atención Transitoria.

Recomendaciones 5, 5.1 y 5.2. Fortalecer el sistema de control interno con el objetivo de unificar las bases de datos que se utilizan en los Centros de Atención Transitoria y establecer un criterio uniforme para la carga en el Sistema LUNNA de los datos de las niñas, niños y adolescentes alojados.



Recomendación 6. Confeccionar las bases de datos de los Centros de Atención Transitoria tomando en cuenta criterios que permitan que las mismas contengan toda la información necesaria respecto a la estadía de las niñas, niños y adolescentes en dichos dispositivos.

Recomendaciones 7, 7.1, 7.2, 7.3, 7.3.1, 7.3.2, 7.3.3, 7.3.4, 7.3.5, 7.3.6, 7.3.7, 7.4, 7.5, 7.5.1, 7.5.2, 7.5.3, 7.5.4, 7.5.5, 7.6, 7.6.1, 7.6.2, 7.6.3, 7.6.4 y 7.6.5. Fortalecer el sistema de control interno a los fines de asegurar la existencia de mecanismos que permitan resguardar la integridad de la documentación contenida en los legajos, y completar los mismos con la totalidad de la información de las niñas, niños y adolescentes alojados en los Centros de Atención Transitoria, de acuerdo a la normativa vigente.

Recomendación 8; 8.1, 8.2, 8.3 y 8.4 y 18. Dar cumplimiento a la normativa que regula las compras y contrataciones en la Ciudad Autónoma de Buenos Aires, estableciéndose en el pliego o contrato las modalidades con las que se debe prestar el servicio, tales como el establecimiento de las metas nutricionales, de los gramajes por ración, la especificación de rangos etarios, la forma de confeccionar los remitos, y la exigencia de contar con el carnet de manipulador expedido por la Agencia Gubernamental de Control

Recomendación 9. Efectuar el control y el seguimiento en relación a la solicitud de planes de alimentación especial teniendo en cuenta la durabilidad de la necesidad del mismo que se encuentre establecida en la prescripción médica presentada por el beneficiario.

Recomendación 10 y 11. Instrumentar acciones que permitan cumplir con los parámetros establecidos en el Código Alimentario Argentino tanto en los puntos críticos de control tomando temperaturas durante los procesos, como en la aplicación de Buenas Prácticas de Manipulación de Alimentos.

Recomendación 12. Instrumentar las medidas necesarias a los efectos de poder reparar la cocina y el equipamiento de la misma.

Recomendación 13. Realizar los trabajos que permitan reforzar la limpieza de las cocinas de los Centros de Atención Transitoria.

Recomendación 14. Reemplazar los cubiertos plásticos descartables utilizados por niños menores, por cubiertos de un material adecuado para el uso dicha franja etaria

Recomendación 15. Reforzar la higiene del sector de depósito del Centro de Atención Transitoria N° 1, mejorar el estado edilicio del mismo, y asegurar el



funcionamiento de la heladera para poder conservar adecuadamente las temperaturas en los lácteos.

Recomendación 16. Reforzar la higiene en el sector depósito de secos del Centro de Atención Transitoria N° 3, y procurar un adecuado orden general de los productos (cajas de cartón acumuladas y paquetes de alimentos sobre el piso.)

Recomendación 17,17.1,17.2,17.3,17.4,17.5,17.6,17.8,17.9,17.10,17.11 17.12. Adoptar las medidas necesarias para la realización de obras que permitan la accesibilidad de las personas con discapacidad a los Centros de Atención Transitoria, la reparación de las filtraciones de humedad y vidrios rotos, el acondicionamiento de las escaleras y la colocación de barandas, el mantenimiento de las puertas placa, el acondicionamiento de las instalaciones eléctricas, la reparación y el acondicionamiento de los baños, y todas aquellas medidas necesarias para el cumplimiento de lo establecido en el Código de Edificación.

Respecto del análisis Presupuestario

Recomendación 19,19.1,19.2. Arbitrar las medidas necesarias para el cumplimiento de la obligación de publicar en el Boletín Oficial los actos administrativos aprobatorios de las modificaciones presupuestarias dentro de los plazos establecidos por la normativa vigente.

Análisis de las carpetas de pago

Recomendación 20. Implementar las acciones de gestión y control interno para que se entreguen comprobantes remitos que cumplan con lo establecido en la normativa de la AFIP.

Respecto de la ejecución de metas físicas

Recomendación 21. Instrumentar las medidas conducentes a los fines de planificar en forma correcta las metas físicas.

VIII- Conclusiones

De la labor efectuada se desprenden las siguientes conclusiones:

En los tres registros relevados correspondientes a los Centros de Atención Transitoria (Base de Datos, Legajos en papel, y Sistema Legajo Único de Niña, Niño y/o Adolescente (LUNNA)), se detectaron falencias en el sistema de control interno que se verificaron por la inexistencia de un criterio uniforme, tanto en el registro de la carga de datos ingresados en el Sistema Legajo Único de Niña,



Niño y/o Adolescente (LUNNA) como en las bases de datos con las que se manejan los dispositivos. En el mismo sentido, también se verificó que los Centros de Atención Transitoria N° 1 y 2 utilizan la base de datos de la Dirección Operativa de Intervenciones Especiales (DOIE) y que el Centro de Atención Transitoria N° 3 se maneja con una base de datos propia.

Respecto al servicio de prestación alimentaria que se brindó en los Centros de Atención Transitoria durante el periodo auditado, es preciso señalar que el mismo fue aprobado mediante la utilización del Decreto N° 433/GCABA/2016, razón por la cual no se contó con pliego o contrato que establezca el marco normativo que debe observarse para brindar el servicio.

Del relevamiento edilicio se advierte la necesidad de contar con un diagnóstico del estado de la infraestructura que permita establecer un orden de prioridades para realizar tareas de reparación y mantenimiento, entre las que puede destacarse la necesidad incorporar rampas en el ingreso de los Centros de Atención Transitoria 2 y 3.

En lo que respecta a la Línea 102, si bien la misma cuenta con un Manual de Procedimientos que establece los lineamientos para realizar la atención telefónica a la infancia y adolescencia, el mismo es de carácter informal ya que no cuenta con una norma o acto administrativo que lo apruebe, lo cual impide un mantenimiento eficaz y eficiente del sistema de control interno de gestión y normativo respecto al funcionamiento de la línea.

En el mismo orden de ideas, se verificó que el sistema informático implementado por la Línea 102, durante el periodo auditado, no aseguró la trazabilidad de las llamadas, debido a que el mismo no permitió identificar si existieron llamadas anteriores referidas al mismo caso, y si dicho caso tuvo derivaciones previas.



Anexo 1

TIPO DE NORMA	Publicada	Sancionada	Síntesis
Ley Nº 23.849	22/10/1990 Boletín Oficial (BO) Nº 26.993	27/09/1990	Aprueba la Convención sobre los Derechos del Niño.
Ley Nº 26.061	26/10/2005 Boletín Oficial (BO) Nº 30.767	28/09/2005	Tiene por objeto la Protección Integral de los Derechos de las Niñas, Niños y Adolescentes en el territorio de la República Argentina.
Constitución de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires	10/10/1996 Boletín Oficial (BOCBA) Nº 47	01/10/1996	Ley Fundamental. Principios Generales.
Ley Nº 114	03/02/1999 Boletín Oficial (BOCBA) Nº 624	03/12/1998	Establece la Protección Integral de los Derechos de las Niñas, Niños y Adolescentes en la Ciudad Autónoma de Buenos Aires.
Resolución Nº 422/CDNNyA/2006	13/11/2006 Boletín Oficial (BOCBA) Nº 2564	09/10/2006	Aprueba el marco orgánico institucional del Consejo de los Derechos de Niñas, Niños y Adolescentes.
Resolución Nº 77/ CDNNyA/2008	03/03/2008 Boletín Oficial (BOCBA) Nº 2882	07/02/2008	Modifica la estructura organizativa de la Presidencia del Consejo de los Derechos de Niñas, Niños y Adolescentes y crea el Departamento de la Línea 102.
Resolución Nº 20/CDNNyA/2010	29/03/2010 Boletín Oficial (BOCBA) Nº 3389	13/01/2010	Aprueba los criterios de funcionamiento del Centro de Atención Transitoria (CAT).
Resolución Nº 757/CDNNyA/2017	18/08/2017 Boletín Oficial (BOCBA) Nº 5194	09/08/2017	Aprueba el Protocolo de Actuación de los Centros de Atención Transitoria (CAT) I y II.
Resolución Nº 389/CDNNyA/2018	20/04/2018 Boletín Oficial (BOCBA) Nº 5358	11/04/2018	Crea el Centro de Atención Transitoria (CAT) II y III.

Anexo 2

Dirección General de Servicios de Atención Permanente

La Dirección General de Servicios de Atención Permanente fue creada mediante Resolución N° 662/CDNNA/2014 (Publicación en B.O. N° 4434 10/07/2014), encontrándose dentro de sus responsabilidades primarias, según la descripción del Anexo V de dicha Resolución:

- ✓ Coordinar, ejecutar, supervisar y evaluar las actividades de la Dirección Operativa de Atención Jurídica Permanente, de la Dirección Operativa de Intervenciones Especiales y de la Dirección Operativa de Programas Centralizados y Articulación Interinstitucional.
- ✓ Diseñar y aplicar los procedimientos para la intervención en la emergencia de situaciones de vulneración o amenaza de derechos de niñas, niños y adolescentes en el marco de la Ley 114.
- ✓ Monitorear y evaluar las medidas de protección especial dirigidas al cese de la vulneración o amenaza de los derechos determinadas por la Guardia Jurídica Permanente.
- ✓ Intervenir en función del artículo 27 del Código de Procedimientos Contravencional de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires.
- ✓ Asesorar a las diversas áreas del Consejo sobre los temas de su incumbencia.
- ✓ Producir información e informes sobre los programas, actividades y servicios a su cargo.
- ✓ Articular con las distintas Áreas del Organismo, del Gobierno de la Ciudad de Autónoma Buenos Aires y de Organismos públicos o privados vinculados a la temática del área a su cargo.
- ✓ Promover y organizar la capacitación y actualización de las Unidades de Organización a su cargo.



Responsabilidades primarias de la Línea 102:

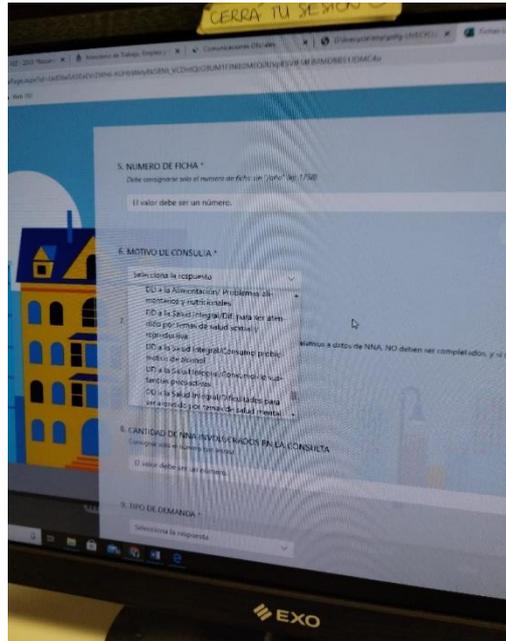
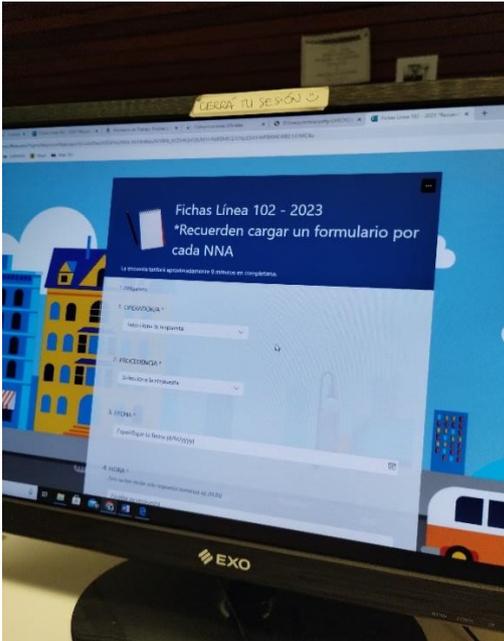
- ✓ Recibir, analizar y derivar la demanda de atención telefónica.
- ✓ Asesorar a quienes se comuniquen acerca de las instituciones que pueden canalizar la demanda.
- ✓ Derivar a los servicios del Consejo, o a otras áreas del GCABA, las demandas pertinentes, haciendo seguimiento de la derivación.
- ✓ Derivar a la Guardia Permanente de Abogados todos los casos que requieran intervención de urgencia en situaciones de vulneración de derechos en el marco de la Ley 114.
- ✓ Producir información sobre los Programas, actividades y servicios a su cargo.

Objetivos principales de los Centros:

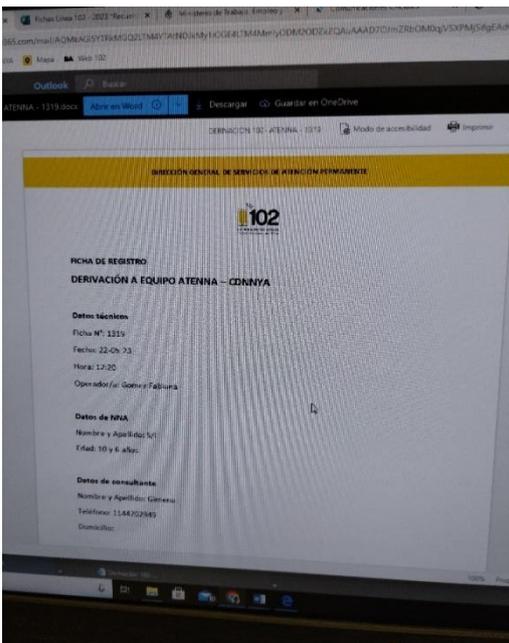
- ✓ Brindar la primera contención a las niñas, niños y/o adolescentes, promoviendo un espacio de escucha e intercambio que permita conocer las situaciones de vulneración de derechos que motivaron el alojamiento en el dispositivo.
- ✓ Facilitar la creación de un vínculo de confianza con las niñas, niños y/o adolescentes, que posibilite la búsqueda de alternativas orientadas a su revinculación familiar y social.
- ✓ Propiciar el sostenimiento de la escolaridad de las niñas, niños y/o adolescentes, como así también de otros ámbitos de referencia.
- ✓ Elaborar estrategias y sugerencias de modalidad de egreso en conjunto con los profesionales del área que se encuentre interviniendo en la situación de la/el NNyA de que se trate.
- ✓ Articular de manera interinstitucional con los diferentes efectores locales, provinciales, nacionales e internacionales especializados en materia de niñez y adolescencia, con el objeto de revertir las situaciones

“2024 - Año del 30° Aniversario de la Autonomía de la Ciudad de Buenos Aires”

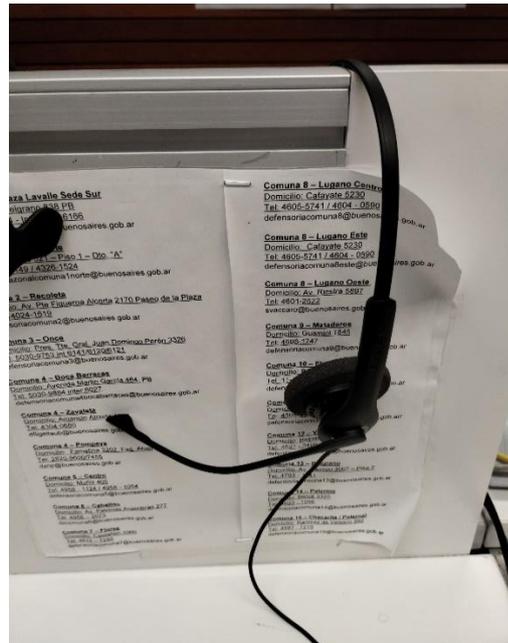
de vulneración de derechos que llevaron al alojamiento de la niña, niño y/o adolescente en el dispositivo.



Formulario para el registro de los datos de las llamadas. Motivos de consulta.



Derivación de equipo ATENNA



Diadema de los operadores

Relevamiento de Infraestructura Línea 102



Sector de operadores



Baño para personas con discapacidad



Tomacorriente sin protección



Humedad en muro en la sala de los operadores



Anexo 3

1. Mosaico Menú de Verano: Mosaico conformado por 14 listas de menú para cada servicio (almuerzo y cena) con rotación cíclica

Lista 1	Lista 2	Lista 3	Lista 4	Lista 5	Lista 6	Lista 7
Carne al horno c/ puré de papas	Suprema de pollo con ensalada de lechuga y tomate	Cerdo a la mostaza con arroz a la manteca	Milanesa c/ fideos moñito	Pollo al horno c/ ensalada de tomate, choclo y huevo	Carne a la criolla con tortilla de papas	Ravioles con estofado de pollo
Fruta de estación	Fruta de estación	Banana	Fruta de estación	Sandía	Manzana	Banana

Lista 8	Lista 9	Lista 10	Lista 11	Lista 12	Lista 13	Lista 14
Tarta de jamón, queso, cebolla y huevo	Carne a la portuguesa con ensalada de zanahoria rallada y huevo	Milanesas con papas al horno	Fideos mostacholes tricolor con estofado de carne	Pollo al horno con puré de papas	Carne al horno con ensalada rusa	Milanesa con budín de calabaza, choclo y queso
Fruta de estación	Flan con DDL	Durazno	Gelatina	Fruta de estación	Fruta de estación	Manzana

Cena

Lista 1	Lista 2	Lista 3	Lista 4	Lista 5	Lista 6	Lista 7
Arroz amarillo con pollo	Tarta de jamón y queso	Pollo al horno con ensalada de papa y huevo	Carne a la cacerola con puré mixto	Fideos tirabuzones con vegetales	Empanadas de jamón y queso + empanadas de carne	Milanesa con ensalada puré mixto
Fruta de estación	Gelatina	Fruta de estación	Flan de chocolate	Fruta de estación	Flan de vainilla	Fruta de estación



“2024 - Año del 30° Aniversario de la Autonomía de la Ciudad de Buenos Aires”

Lista 8	Lista 9	Lista 10	Lista 11	Lista 12	Lista 13	Lista 14
Pollo a la provenzal con puré de papas	Fideos espagueti con salteados de verduras y cerdo	Pechuguitas al verdeo con arroz primavera	Tarta de pollo	Milanesea con tortilla de verdura	Suprema (ssa blanca espinaca) con ensalada de zanahoria, tomate, lechuga y lentejas	Pizza de muzzarella y jamón. CAT 2 y 4: Medallones
Fruta de estación	Melón	Fruta de estación	Fruta de estación	Sandía	Flan de chocolate	Banana

2. Mosaico de Menú de Verano: Mosaico conformado por 14 listas de menú para cada servicio (almuerzo y cena).

Lista 1	Lista 2	Lista 3	Lista 4	Lista 5	Lista 6	Lista 7
Carne al horno (200 gr) c/ puré mixto (270 gr)	Suprema de pollo (185 gr) con ensalada de lechuga y tomate (205 gr)	Cerdo a la mostaza (200 gr) con arroz a la manteca (185 gr)	Milanesea industrial c/ fideos moñito (185 gr)	Pollo al horno (287 gr) c/ ensalada mixta (205 gr)	Cerdo (200 gr) con tortilla de papa (270 gr)	Fideos con salsa mixta (250 gr)
Duraznos en almíbar (130 gr)	Fruta fresca (180 gr)	Banana (185 gr)	Manzana (185 gr)	Sandía (255 gr)	Manzana (185 gr)	Banana (185 gr)
Lista 8	Lista 9	Lista 10	Lista 11	Lista 12	Lista 13	Lista 14
Carne al horno (200 gr) con ensalada de zanahoria remolacha huevo y	Tarta de pollo (200 gr) CAT 3; Milanesea precocida con puré	Milanesea con puré de papa (270 gr)	Pollo al horno (290 gr) con puré de calabaza (170 gr)	Fideos con salsa mixta (250 gr)	Bondiola (200 gr) con ensalada jardinera (260 gr)	Milanesea con budín de calabaza y queso (185 gr)



“2024 - Año del 30° Aniversario de la Autonomía de la Ciudad de Buenos Aires”

arroz (270 gr)						
Fruta fresca (180 gr)	Flan (100 gr)	Durazno (180 gr)	Fruta fresca (185 gr)	Naranja (180 gr)	Gelatina (100 gr)	Manzana (185 gr)

Cena

Lista 1	Lista 2	Lista 3	Lista 4	Lista 5	Lista 6	Lista 7
Arroz amarillo con pollo (410 gr)	Tarta de jamón y queso (275 gr)	Pollo al horno (350 gr) con ensalada de chaucha papa y huevo (260 gr)	Guiso de carne con arroz (410 gr)	Fideos tirabuzones con salteado de verdura y pollo (395 gr)	Empanadas de jamón y queso mas empanadas de carne (100 gr cada una)	Milanese industrial con ensalada de lechuga tomate y repollo (210 gr)
Naranja (180 gr)	Gelatina (100 gr)	Duraznos en almíbar (130 gr)	Flan (100 gr)	Pera en almíbar (130 gr)	Postre de vainilla (100 gr)	Manzana (180 gr)

Lista 8	Lista 9	Lista 10	Lista 11	Lista 12	Lista 13	Lista 14
Pollo al horno (287 gr) con papas doreé (205 gr)	Fideos con salteado de verduras y cerdo (395 gr)	Pechuga a la portuguesa (205 gr) con ensalada de zanahoria arroz y tomate (180 gr)	Tarta de jamón y queso (275 gr)	Milanese con puré mixto (270 gr)	Suprema de pollo (185 gr) con ensalada de lechuga y tomate (205 gr)	Pizza de muzzarella y jamón (365 gr)
Durazno en almíbar (130 gr)	Melón (180 gr)	Manzana (180 gr)	Postre de chocolate (100 gr)	Sandía (255 gr)	Postre de vainilla (100 gr)	Banana (185 gr)



“2024 - Año del 30° Aniversario de la Autonomía de la Ciudad de Buenos Aires”

3. Mosaico de Menú de Invierno: Mosaico conformado por 14 listas de menú para cada servicio (almuerzo y cena).

Lista 1	Lista 2	Lista 3	Lista 4	Lista 5	Lista 6	Lista 7
Sopa de Verdura	Sopa de arroz	Sopa de fideos	Sopa de verduras	Sopa de sémola	Sopa de arroz	Sopa de verduras
Polenta con salsa fileto	Pechuguitas a la lyonesa con papas doreé	Carne al horno con ensalada de tomate, zanahoria y arroz	Pastel de pollo	Milanesa con puré de papas	Carne a la mostaza con tortilla de papas	Ravioles con estofado de carne
Manzana verde	Banana	Naranja	Mandarina	Naranja	Manzana	Fruta fresca

Lista 8	Lista 9	Lista 10	Lista 11	Lista 12	Lista 13	Lista 14
Sopa de fideos	Sopa de sémola	Sopa de arroz	Sopa de verduras	Sopa de arroz	Sopa de verduras	Sopa de fideos
Cazuela de legumbres	Pollo al horno con arroz a la manteca	Spaguettis con estofado de carne	Cerdo a la mostaza con papas al horno	Suprema de pollo con revueltos de zapallitos	Fideos moñitos con panaché	Milanesa con puré de calabaza
Naranja	Gelatina	manzana	Naranja	Banana	Manzana	Gelatina de frutilla con yogurt

Cena

Lista 1	Lista 2	Lista 3	Lista 4	Lista 5	Lista 6	Lista 7
Tarta de jamón y queso, cebolla y huevo	Guiso de mostacholes y verduritas	Milanesa con tortilla de verdura	Ternerita guisada con arroz a la manteca	Pollo al horno con ensalada de lechuga y tomate	Empanadas de pollo y queso + empanadas de carne	Suprema de pollo con milhojas de vegetales
Naranja	Gelatina con frutas	Pera fresca	Ensalada de frutas	Postre de chocolate	Banana	Flan



“2024 - Año del 30° Aniversario de la Autonomía de la Ciudad de Buenos Aires”

Lista 8	Lista 9	Lista 10	Lista 11	Lista 12	Lista 13	Lista 14
Carne a la cacerola con puré de papas	Milanesa con sopa paraguaya	Fricase de pollo	Budín bicolor gratinado con arroz a la manteca	Carne al horno con ensalada de tomate, zanahoria choclo y huevo	Pizza de muzzarella y jamón	Pollo al horno con papas y batatas doreé
Mandarina	Banana	Mandarina	Mandarina	Naranja	Ensalada de frutas	Bananas

Mosaico de Menú de Invierno: Se compone de 14 listas de menú para el servicio de almuerzo y de otras 14 listas de menú para el servicio de cena. Ambos servicios se componen un plato principal y de un postre (no se expresa el gramaje por ración).

Lista 1	Lista 2	Lista 3	Lista 4	Lista 5	Lista 6	Lista 7
Sopa de Verdura	Sopa de arroz	Sopa de fideos	Sopa de verduras	Sopa de sémola	Sopa de arroz	Sopa de verduras
Polenta con salsa fileto	Pechuguitas a la lyonesa con papas doreé	Carne al horno con ensalada de tomate, zanahoria y arroz	Pastel de pollo	Milanesa con puré de papas	Carne a la mostaza con tortilla de papas	Ravioles con estofado de carne
Manzana verde	Banana	Naranja	Mandarina	Naranja	Manzana	Fruta fresca



“2024 - Año del 30° Aniversario de la Autonomía de la Ciudad de Buenos Aires”

Lista 8	Lista 9	Lista 10	Lista 11	Lista 12	Lista 13	Lista 14
Sopa de fideos	Sopa de sémola	Sopa de arroz	Sopa de verduras	Sopa de arroz	Sopa de verduras	Sopa de fideos
Cazuela de legumbres	Pollo al horno con arroz a la manteca	Spaguettis con estofado de carne	Cerdo a la mostaza con papas al horno	Suprema de pollo con revueltos de zapallitos	Fideos moñitos con panaché	Milanesa con puré de calabaza
Naranja	Gelatina	manzana	Naranja	Banana	Manzana	Gelatina de frutilla con yogurt

Cena

Lista 1	Lista 2	Lista 3	Lista 4	Lista 5	Lista 6	Lista 7
Tarta de jamón y queso, cebolla y huevo	Guiso de mostacholes y verduritas	Milanesa con tortilla de verdura	Ternerita guisada con arroz a la manteca	Pollo al horno con ensalada de lechuga y tomate	Empanadas de pollo y queso + empanadas de carne	Suprema de pollo con milhojas de vegetales
Naranja	Gelatina con frutas	Pera fresca	Ensalada de frutas	Postre de chocolate	Banana	Flan

Lista 8	Lista 9	Lista 10	Lista 11	Lista 12	Lista 13	Lista 14
Carne a la cacerola con puré de papas	Milanesa con sopa paraguaya	Fricase de pollo	Budín bicolor gratinado con arroz a la manteca	Carne al horno con ensalada de tomate, zanahoria choclo y huevo	Pizza de muzzarella y jamón	Pollo al horno con papas y batatas doreé
Mandarina	Banana	Mandarina	Mandarina	Naranja	Ensalada de frutas	Bananas



3 Mosaico de Menú de Invierno: Se compone de 14 listas de menú para el servicio de almuerzo y de otras 14 listas de menú para el servicio de cena. Ambos servicios se componen un plato principal y de un postre (no se expresa el gramaje por ración).

Lista 1	Lista 2	Lista 3	Lista 4	Lista 5	Lista 6	Lista 7
Sopa de Verdura	Sopa de arroz	Sopa de fideos	Sopa de verduras	Sopa de sémola	Sopa de arroz	Sopa de verduras
Polenta con salsa fileto	Pechuguitas a la lyonesa con papas doreé	Carne al horno con ensalada de tomate, zanahoria y arroz	Pastel de pollo	Milanesa con puré de papas	Carne a la mostaza con tortilla de papas	Ravioles con estofado de carne
Manzana verde	Banana	Naranja	Mandarina	Naranja	Manzana	Fruta fresca

Lista 8	Lista 9	Lista 10	Lista 11	Lista 12	Lista 13	Lista 14
Sopa de fideos	Sopa de sémola	Sopa de arroz	Sopa de verduras	Sopa de arroz	Sopa de verduras	Sopa de fideos
Cazuela de legumbres	Pollo al horno con arroz a la manteca	Spaguettis con estofado de carne	Cerdo a la mostaza con papas al horno	Suprema de pollo con revueltos de zapallitos	Fideos moñitos con panaché	Milanesa con puré de calabaza
Naranja	Gelatina	manzana	Naranja	Banana	Manzana	Gelatina de frutilla con yogurt

Cena

Lista 1	Lista 2	Lista 3	Lista 4	Lista 5	Lista 6	Lista 7
Tarta de jamón y queso, cebolla y huevo	Guiso de mostacholes y verduritas	Milanesa con tortilla de verdura	Ternerita guisada con arroz a la manteca	Pollo al horno con ensalada de lechuga y tomate	Empanadas de pollo y queso + empanadas de carne	Suprema de pollo con milhojas de vegetales
Naranja	Gelatina con frutas	Pera fresca	Ensalada de frutas	Postre de chocolate	Banana	Flan



“2024 - Año del 30° Aniversario de la Autonomía de la Ciudad de Buenos Aires”

Lista 8	Lista 9	Lista 10	Lista 11	Lista 12	Lista 13	Lista 14
Carne a la cacerola con puré de papas	Milanesa con sopa paraguaya	Fricase de pollo	Budín bicolor gratinado con arroz a la manteca	Carne al horno con ensalada de tomate, zanahoria choclo y huevo	Pizza de muzzarella y jamón	Pollo al horno con papas y batatas doreé
Mandarina	Banana	Mandarina	Mandarina	Naranja	Ensalada de frutas	Bananas

4. Mosaico de Menú de Invierno: Se compone de 14 listas de menú para el servicio de almuerzo y de otras 14 listas de menú para el servicio de cena. Ambos servicios se componen un plato principal y de un postre (no se expresa el gramaje por ración).

Lista 1	Lista 2	Lista 3	Lista 4	Lista 5	Lista 6	Lista 7
Polenta con fileto	Pechuguitas a la lyonesa con papas doreé	Carne al horno con ensalada de zanahoria y arroz	Pastel de pollo	Milanesa industrial con tirabuzones tricolores	Cerdo a la mostaza con tortilla de papas	Fideos con salsa mixta
Manzana verde	Flan de chocolate	Queso y dulce	Mandarina	Fruta fresca	Fruta fresca	Duraznos en almíbar

Lista 8	Lista 9	Lista 10	Lista 11	Lista 12	Lista 13	Lista 14
Guiso de arroz	Pollo al horno con arroz a la manteca	Spaguetti con estofado de carne	Cerdo a la mostaza con papas al horno	Suprema de pollo con revueltos de zapallitos	Fideos moñitos con fileto	Milanesa industrial con puré de calabaza
Naranja	Gelatina con fruta	Peras en almíbar	Flan de vainilla	Banana	Postre de vainilla	Gelatina de frutilla y yogurt



“2024 - Año del 30° Aniversario de la Autonomía de la Ciudad de Buenos Aires”

Cena

Lista 1	Lista 2	Lista 3	Lista 4	Lista 5	Lista 6	Lista 7
Tarta de jamón y queso	Guiso de mostacholes con verduritas y cerdo	Milanesa industrial con puré mixto	Guiso de arroz y carne ternerita guisada	Pollo al horno con ensalada de lechuga y zanahoria	Empanadas de jamón y queso + empanadas de carne	Suprema de pollo con milhojas de vegetales
Naranja	Gelatina con frutas	Pera	Ensalada de frutas	Postre de chocolate	Banana	Postre de vainillas

Lista 8	Lista 9	Lista 10	Lista 11	Lista 12	Lista 13	Lista 14
Pechuguitas a la portuguesa con papas doreé	Milanesa Industrial con sopa paraguaya	Guiso de arroz con pollo	Budín bicolor gratinado con arroz a la manteca	Carne al horno con ensalada de arroz zanahoria remolacha y huevo	Pizza de muzzarella y jamón	Pollo al horno con papas y batatas doreé
Ananá en almíbar	Banana	Mandarina	Queso y dulce	Postre de chocolate	Fruta fresca	Fruta fresca

Anexo 4

Relevamiento de Infraestructura CAT 1



Acceso CAT 1



Acceso Baño



Piletas compartidas



Boxs de inodoros y duchas



Box de inodoro



Ducha sin asiento para PcD



Baño de Personal

Relevamiento de Infraestructura CAT 2



Acceso al CAT 2



Ventana sin un paño



Cables sueltos.

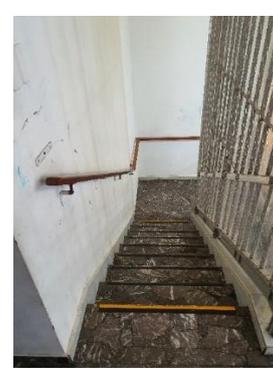


Llave de toma sin protección

Relevamiento de Infraestructura CAT 3



Acceso CAT III



Sala sin ventilación al exterior. Ventana cerrada con candado. Escalera sin protección.



Reja de acceso y tapa de nicho de gas oxidados



Anexo 5

PUBLICACIÓN DE MODIFICACIONES PRESUPUESTARIAS EN EL BOLETÍN OFICIAL

Código y tipo de norma	Nº de Norma	Nº de Requerimiento	Modificación neta	Fecha de Aprobación	Fecha Publicación B. O.	Días entre Aprobación y Publicación
RESOLUCION	1041	5155	- 9.826,00	16/09/2021	21/09/2021	5
		5157	- 799,00			
	1064	5141	400.000,00	21/09/2021	23/09/2021	2
	1182	5037	4.500.000,00	21/10/2021	26/10/2021	5
		6614	100.000,00			
	1239	6721	238.000,00	02/11/2021	04/11/2021	2
	1358	7050	- 2.900.049,00	26/11/2021	30/11/2021	4
	1365	7263	- 194.849,00	29/11/2021	02/12/2021	3
		7264	- 48.000,00			
		7265	- 85.432,00			
	1463	7526	- 1.552.028,00	20/12/2021	No encontrado	No encontrado
	1492	7808	- 8,00	23/12/2021	No encontrado	No encontrado
		7809	- 6.302,00			
		7810	3.499.380,00			
	1510	7389	- 11.675,00	28/12/2021	No encontrado	No encontrado
		7532	196.730,00			
	283	606	213.600,00	22/03/2021	26/03/2021	4
		608	-			
	475	2362	30.700,00	06/05/2021	11/05/2021	5
	556	2614	- 129.200,00	21/05/2021	28/05/2021	7
631	2905	587.867,00	14/06/2021	17/06/2021	3	
787	4320	44.015,00	23/07/2021	29/07/2021	6	
794	4252	372.000,00	26/07/2021	29/07/2021	3	



“2024 - Año del 30° Aniversario de la Autonomía de la Ciudad de Buenos Aires”

	907	4650	- 152.571,00	19/08/2021	24/08/2021	5
		4652	1.538,00			
43-RESOL. MIN. HACIENDA	16	5	- 39.497.000,00	08/01/2021	12/01/2021	4
	1041	5156	463.100,00	16/09/2021	21/09/2021	5
	1793	6747	7.796.000,00	29/10/2021	03/11/2021	5
	1908	9459	- 782.934,00	29/12/2021	04/01/2022	6
		9635	- 165.427,00			
27-DECRETO	484	1452	-	N/A	N/A	N/A
		1899	-			
		2682	- 59.135,00			
		2683	288.000,00			
		2684	- 864,00			
		3028	- 59.850,00			
		3030	- 3,00			
		3128	-			
		5592	- 161.209,00			
		5594	- 36.971,00			
		6014	66.226,00			
		8499	- 196.730,00			
		8500	68.300,00			
		8501	- 2.499,00			