



AUDITORÍA GENERAL
DE LA CIUDAD DE BUENOS AIRES

Informe Final de Auditoría Con Informe Ejecutivo

Proyecto N° 5.25.21

**Articulación comunal y participación ciudadana en
comisarias**

**Auditoría de Desempeño
Período 2024**

Buenos Aires, agosto 2025

BUENOS AIRES – MARZO 2026

AUDITORIA GENERAL DE LA CIUDAD DE BUENOS AIRES

JEAN JAURES 220 - CIUDAD DE BUENOS AIRES

Presidenta

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 de Proyecto: 5.25.21

Nombre del Proyecto: Articulación Comunal y Participación Ciudadana en Comisarías

Objeto: DG ARTICULACION COMUNAL Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA EN COMISARÍAS

Objetivo: Evaluar si los mecanismos de articulación y coordinación de las solicitudes de seguridad entre los ciudadanos y la Policía de la Ciudad son eficientes y efectivos, asegurando una respuesta oportuna y adecuada a solicitudes sensibles.

Verificar la idoneidad y la implementación eficaz de las acciones desarrolladas por los operadores comunitarios.

Determinar la efectividad de los mecanismos de coordinación intergubernamental utilizados para canalizar y dar seguimiento a las solicitudes y/o denuncias de seguridad, previniendo su pérdida.

Evaluar la oportunidad, claridad y suficiencia de la comunicación brindada a los vecinos respecto a las respuestas obtenidas de los organismos gubernamentales, asegurando el fortalecimiento de la confianza ciudadana.

Analizar si el proceso de gestión de la información asegura la correcta recopilación, procesamiento, sistematización y seguridad de los datos obtenidos de los solicitudes y denuncias de seguridad.

Período:

Año 2024.

Jurisdicción:

29. Ministerio de Seguridad.

UNIDAD EJECUTORA:

3219 – DG Articulación Comunal y Participación Ciudadana en Comisarías.

PRESUPUESTO:

Sancionado:	\$ 123.330.587,00
Vigente:	\$ 180.895.454,00
Devengado:	\$ 168.252.702,01

Equipo de Auditoría:

Categoría	Nombre y apellido
Auditor Supervisor	a/c Leonel Díaz
Director de Proyecto	Mariano Palopoli

FECHA DE APROBACIÓN DEL INFORME: 18 DE MARZO DE 2026

APROBADO POR: UNANIMIDAD

INFORME EJECUTIVO

Lugar y fecha de emisión: Ciudad Autónoma de Buenos Aires, 18 de marzo 2026

Código de Proyecto: 5.25.21

Denominación del Proyecto: ARTICULACIÓN COMUNAL Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA EN COMISARIAS.

Tipo de Auditoría: Desempeño

Dirección General: Seguridad y Relaciones Gubernamentales

Período bajo examen: 2024

Objeto: DG. articulación comunal y participación ciudadana en comisarías

Objetivo: Evaluar si los mecanismos de articulación y coordinación de las solicitudes de seguridad entre los ciudadanos y la Policía de la Ciudad son eficientes y efectivos, asegurando una respuesta oportuna y adecuada a solicitudes sensibles.

Verificar la idoneidad y la implementación eficaz de las acciones desarrolladas por los operadores comunitarios.

Determinar la efectividad de los mecanismos de coordinación intergubernamental utilizados para canalizar y dar seguimiento a las solicitudes y/o denuncias de seguridad, previniendo su pérdida.

Evaluar la oportunidad, claridad y suficiencia de la comunicación brindada a los vecinos respecto a las respuestas obtenidas de los organismos gubernamentales, asegurando el fortalecimiento de la confianza ciudadana.

Analizar si el proceso de gestión de la información asegura la correcta recopilación, procesamiento, sistematización y seguridad de los datos obtenidos de las solicitudes y denuncias de seguridad.

Alcance: Identificados los procesos con materialidad y significancia más importantes en base al cumplimiento de los objetivos de la DG, el examen se realizó sobre los siguientes procesos seleccionados:

- Articulación y coordinación de las solicitudes de los ciudadanos en materias de seguridad en actividades que se desarrollen en conjunto con la Policía de la Ciudad.

- Diseño e implementación de acciones a desarrollar por los operadores comunitarios.
- Coordinación con diversas áreas gubernamentales a efectos de canalizar solicitudes y/o denuncias de los vecinos que resulten materia de seguridad.
- Comunicación a los vecinos sobre las respuestas de los diferentes organismos gubernamentales en relación a las solicitudes y/o denuncias recibidas.
- Proceso de gestión de la información obtenida de las solicitudes y/o denuncias de los vecinos que resulten materia de seguridad.

Limitaciones al Alcance: No hubo.

Observaciones:

- 1.- Debilidades en el procedimiento de carga de los contactos de los vecinos, lo cual genera un dispendio de recursos de la DG para subsanar esta situación.
- 2.- Deficiencias en los controles internos de la base de datos en el SISEP que registran algunas solicitudes con tiempos mayores a los 6 meses y/o sin fecha de resolución.
- 3.- Carencia de manual de procedimientos internos que contemple el universo de acciones de la DG a los efectos de estandarizar la carga, seguimiento y resolución de las solicitudes del SISEP.
- 4.- Debilidades en el control interno que revise los estados de las solicitudes de manera periódica, de modo tal, que no existan casos derivados que no tengan un cierre definitivo en la base de datos.

Conclusión / Dictamen:

La Dirección General de Articulación Comunal y Participación Ciudadana en Comisarías tiene como función principal articular las demandas entre los vecinos, la Policía de la Ciudad y las distintas áreas del Gobierno de la Ciudad, con el objeto de recibir, sistematizar y dar seguimiento a aquellas solicitudes vinculadas con la seguridad pública. Estas demandas se gestionan principalmente mediante el Sistema Integral de Seguridad Pública (SISEP), a través del cual se registran los requerimientos ciudadanos, se coordinan acciones con las áreas competentes y se comunica la respuesta a los vecinos.

A través del presente informe se analizaron los procesos mediante los cuales la DG gestiona el sistema informático, sus circuitos administrativos, los tiempos de respuesta, el grado de resolución de los casos y la calidad del registro de la información.

Mediante los procedimientos realizados se han detectado riesgos relacionados con falta de procedimientos de control interno, y la falta de manuales formales de gestión operativa.

En este sentido en el descargo el auditado ha sostenido que durante el ejercicio 2025 se implementaron acciones de mejora en los controles internos y en la optimización de los tiempos de respuesta, como así también la creación del Manual de Procedimientos Internos.

Por lo tanto, en concordancia con las normas de auditoría, recomendamos tener en cuenta las observaciones y recomendaciones efectuadas en el presente informe con los cambios que el auditado manifiesta ejecutar, en futuras auditorías a los efectos de analizar su efectiva aplicación.

Palabras Clave: Vecinos - Solicitudes – Seguimiento - Respuesta – SISEP.

INFORME FINAL DE AUDITORÍA
“ARTICULACIÓN COMUNAL Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA EN
COMISARÍAS”
PROYECTO N° 5.25.21

DESTINATARIO

Señora
Presidenta
Legislatura Ciudad Autónoma de Buenos Aires
Dra. Clara Muzzio

En uso de las facultades conferidas por el Art. 135° de la Constitución de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires y de conformidad con las disposiciones de la Ley N° 70, artículos 131°, 132° y 136°, esta Auditoría General de la Ciudad de Buenos Aires procedió a efectuar una auditoría de desempeño¹ en el ámbito de la Dirección General de Articulación Comunal y Participación Ciudadana en Comisarías con el objetivo que se describe en el acápite 2.

El presente examen fue realizado en cumplimiento de la Planificación Anual aprobada por Resolución 195-AGC-2024, y de conformidad con las Normas de Auditoría Externa de la Auditoría General de la Ciudad de Buenos Aires (AGCBA) aprobadas por Ley N° 325 y las Normas Básicas de Auditoría Externa aprobadas por Resolución AGC N° 164/24.

1. OBJETO

El presente proyecto de auditoría es rotulado bajo la numeración 5.25.21 y se denomina Articulación Comunal y Participación Ciudadana en Comisarías. Presupuestariamente corresponde a la Jurisdicción 29 Ministerio de Seguridad, en la Unidad Ejecutora 3219, bajo la órbita de la Subsecretaría de Relaciones con la Comunidad y Asuntos Interjurisdiccionales e Internacionales en Seguridad. Es una auditoría de desempeño sobre el período 2024.

¹ La Auditoría de desempeño es un proceso sistemático de obtención y análisis de evidencias con el objeto de fundar una opinión independiente acerca de si las entidades, políticas públicas, programas y actividades se desempeñan en conformidad con los principios de economía, eficiencia, eficacia y transparencia y si existen áreas o aspectos de mejora. El desempeño debe examinarse contra los criterios adecuados; los desvíos con relación a tales criterios determinarán los hallazgos de auditoría. El trabajo de auditoría incluye el análisis de las causas que originan las desviaciones respecto de estos criterios. Las tareas deben tener como objetivo concluir sobre las áreas críticas auditadas y proporcionar recomendaciones de mejora. (NBAE Res. 164/24).

2. OBJETIVO

Durante el desarrollo de la planificación específica se determinó que los objetivos de la presente auditoría consistirían en verificar el desempeño de la Dirección General sobre las siguientes cuestiones:

Evaluar si los mecanismos de articulación y coordinación de las solicitudes de seguridad entre los ciudadanos y la Policía de la Ciudad son eficientes y efectivos, asegurando una respuesta oportuna y adecuada a solicitudes sensibles.

Verificar la idoneidad y la implementación eficaz de las acciones desarrolladas por los operadores comunitarios.

Determinar la efectividad de los mecanismos de coordinación intergubernamental utilizados para canalizar y dar seguimiento a las solicitudes y/o denuncias de seguridad, previniendo su pérdida.

Evaluar la oportunidad, claridad y suficiencia de la comunicación brindada a los vecinos respecto a las respuestas obtenidas de los organismos gubernamentales, asegurando el fortalecimiento de la confianza ciudadana.

Analizar si el proceso de gestión de la información asegura la correcta recopilación, procesamiento, sistematización y seguridad de los datos obtenidos de los solicitudes y denuncias de seguridad.

3. ALCANCE DEL TRABAJO DE AUDITORIA

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° 164/24 de la AGCBA abarcando los procesos desarrollados por la DG durante el ejercicio presupuestario correspondiente al año 2024. Identificados los procesos con materialidad y significancia más importantes en base al cumplimiento de los objetivos de la DG, el examen se realizó sobre los siguientes procesos seleccionados:

- Articulación y coordinación de las solicitudes de los ciudadanos en materias de seguridad en actividades que se desarrollen en conjunto con la Policía de la Ciudad.
- Diseño e implementación de acciones a desarrollar por los operadores comunitarios.
- Coordinación con diversas áreas gubernamentales a efectos de canalizar solicitudes y/o denuncias de los vecinos que resulten materia de seguridad.
- Comunicación a los vecinos sobre las respuestas de los diferentes organismos gubernamentales en relación a las solicitudes y/o denuncias recibidas.
- Proceso de gestión de la información obtenida de las solicitudes y/o denuncias de los vecinos que resulten materia de seguridad.

4. LIMITACIONES AL ALCANCE

No hubo limitaciones al alcance.

5. ACLARACIONES PREVIAS

5.1. Descripción del organismo

La Dirección General está enmarcada dentro de la Subsecretaría de Relaciones con la Comunidad y Asuntos Interjurisdiccionales e Internacionales en Seguridad, de la Secretaría de Seguridad. La DG se encarga prioritariamente del seguimiento de las solicitudes de los vecinos en materia de seguridad que se reciben por diversos canales. La principal función de la DG es identificar esas solicitudes, cargarlas en el Sistema de Seguridad Pública (SISEP) y realizar un seguimiento, coordinando con otras áreas del GCBA y finalmente contactando al vecino, para comunicarle el resultado de la gestión. Además, tiene facultades de articulación y coopera -aunque en menor medida- con los organismos encargados de los diversos programas de participación de la Comunidad, con la Policía y/u otras autoridades ministeriales en materia de seguridad. Todas estas acciones decantan en propiciar el fortalecimiento del vínculo entre la Ciudadanía, Policía de la Ciudad y organismos del Gobierno a fin de mejorar la Seguridad en la Ciudad Autónoma de Buenos Aires.

La DG tiene una única gerencia, como veremos en el *Anexo III* en la descripción de la estructura formal. Durante el período auditado, esta Gerencia fue la encargada de sistematizar e integrar la base de datos de solicitudes de los vecinos al SISEP (Sistema de Seguridad Pública), previamente (antes del mes de julio del 2024) las solicitudes recibidas se volcaban en una planilla de formato “Excel”, donde eran gestionadas y se les incorporaba las respuestas a medida que se resolvían. A comienzos de 2024, este proceso se trasladó a una aplicación llamada “Locker”, que permitía mapear (es decir, georreferenciar) cada solicitud.

Sin embargo, a mediados de 2024, este sistema fue reemplazado por dos módulos dentro del Sistema Integral de Seguridad Pública (SISEP):

1. Participación Ciudadana, que permite la carga de todas las solicitudes.
2. Participación Ciudadana - Análisis de Solicitudes, que facilita la búsqueda y el filtrado por distintos criterios, tales como fecha de ingreso, horario, actividad, estado, comuna y comisaría, entre otros.

Estos módulos continúan en desarrollo permanente con el objetivo de optimizar el análisis de la información y mejorar la respuesta al vecino, y son los que en la actualidad utiliza la DG, sin manejo de otros sistemas paralelos.

5.2. Principales Procedimientos internos

1.- Sistematización y Manuales de Procedimiento Formales

La DGACyPC en Comisarías no cuenta con un manual de procedimientos internos que contemple el universo de acciones que realiza, sin embargo, hemos verificado que la Dirección ha trabajado en la sistematización de sus funciones mediante herramientas digitales:

Manual del SISEP: Se acompaña un manual de procedimiento para la utilización de los módulos introducidos en el Sistema Integral de Seguridad Pública (SISEP) denominado “Participación Ciudadana_Manual SISEP”.

Evolución de la Sistematización: Se había comenzado la elaboración de un manual de procedimiento para el uso de la aplicación anterior (Locker). No obstante, dicho manual no fue concluido debido a que, a mediados de 2024, se implementa para la DG, los módulos de Participación Ciudadana del SISEP.

Módulos del SISEP: La sistematización se logró con la incorporación de los módulos de Participación Ciudadana al SISEP, que permiten centralizar, organizar y hacer más eficiente la gestión de las solicitudes.

2. Procedimiento de Gestión de Solicitudes Vecinales (Operativo)

Son los procedimientos que componen los procesos de mayor materialidad e impacto de la Dirección General (integrantes del análisis específico), y que son ejecutados por los operadores administrativos de la Gerencia Operativa de Articulación Comunal y Comisarías (GOACC). Al respecto, hemos identificado los siguientes pasos para canalizar las demandas ciudadanas:

a. **Recepción de Solicitudes:** Las solicitudes ingresan diariamente a través de diversos canales de contacto, que incluyen Reuniones vecinales, el Programa “Seguridad en tu barrio”, Foros de Seguridad Pública (FOSEP), el Sistema Gestión Colaborativa, Mesa de entradas (SADE), correos electrónicos oficiales, redes de funcionarios y contacto individual con vecinos. En 2024, la DG gestionó 16.245 solicitudes provenientes de la sumatoria de todos los canales.

b. **Registro y Análisis:** Las solicitudes recibidas son registradas en el módulo de Atención Ciudadana del Sistema Integral de Seguridad Pública (SISEP), donde se procede a su análisis y seguimiento.

c. **Organización Territorial y Asignación:** Los operadores se organizan según el criterio de Comunas, teniendo asignadas entre una (1) y dos (2) cada uno, dependiendo de la complejidad y el volumen de las demandas de cada territorio.

d. **Contacto con el Vecino:** Una vez asignado el caso, se realiza un contacto telefónico con el vecino o vecina con el objetivo de interiorizarse en la situación planteada y recabar información adicional para una mejor comprensión del requerimiento.

e. **Articulación de la Respuesta:** Se gestiona la articulación con las áreas competentes, principalmente dentro del ámbito del Ministerio de Seguridad. Cuando la naturaleza del caso lo requiere, también se coordinan acciones con otros organismos del Gobierno de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires (GCABA) o de jurisdicción nacional, como Trenes Argentinos, para ofrecer una respuesta integral y eficaz.

f. **Resolución y Comunicación:** Las solicitudes son gestionadas por la Gerencia Operativa hasta su resolución, y las respuestas son comunicadas individualmente a cada vecino.

3. Procedimiento para Reuniones Vecinales y Asambleas (Articulación Comunal)

En el marco de las asambleas y otros ámbitos de participación, como el programa "Seguridad en tu Barrio" (anteriormente conocido como "Comisarías Cercanas"), se ejecutan procedimientos específicos:

Convocatoria: La Gerencia Operativa (GO) coordina la convocatoria a los comisarios comunales y vecinales de cada comuna, junto con un funcionario del Ministerio de Seguridad.

Participación y Registro: El operador comunal participa de los encuentros, acompaña el desarrollo de la reunión y se encarga de registrar las inquietudes y pedidos planteados por los vecinos. Durante estas reuniones, también participan operadores administrativos de la Gerencia Operativa para recibir reclamos.

Difusión de Canales: Los operadores brindan información sobre los diferentes canales disponibles para consultas y solicitudes, buscando promover la circulación de la información entre la comunidad.

Sistematización Post-Reunión: Posteriormente, la Gerencia Operativa centraliza las solicitudes y demandas, las analiza, sistematiza y coordina su abordaje, garantizando así el seguimiento de las necesidades ciudadanas.

4. Procedimiento para Actividades de Cercanía

El Área de Cercanía y los operadores comunitarios tienen a su cargo la planificación y ejecución de las actividades, siguiendo un proceso que incluye:

Planificación: Tienen la responsabilidad de la planificación y ejecución de las actividades definidas en el Plan Anual, además de aquellas que surjan de forma no planificada.

Coordinación: Deben coordinar con otras áreas del GCABA.

Logística: Llevan a cabo la difusión de los eventos/actividades, la gestión de inscripciones y el registro de los participantes.

Acompañamiento: Desde la Gerencia Operativa se brinda un acompañamiento permanente a todas las áreas, asegurando presencia institucional en cada evento que involucre la participación de vecinos.

5.3. Análisis presupuestario:

Evolución Presupuesto 2024 sancionado, vigente y devengado.

En SIGAF según base de transacciones la ejecución es la siguiente:

Cuadro N° 1: Ejecución presupuestaria del Programa 114 Articulación Comunal y Participación Ciudadana en Comisarías, del Ministerio de Seguridad al 4to trimestre 2024. En millones de pesos.

Jur	Jur Descripción	UE	UE Descripción	Progr	Prog Descripción	Crédito Sanción	Vigente	Devengado	Var Vig/Sanc	Var Dev/Vig
29	Ministerio de Seguridad	3219	DG Articulación Comunal y Participación Ciudadana en Comisarías	114	Articulación Comunal y Participación Ciudadana en Comisarías	\$123,33	\$ 180,89	\$ 168,25	46,67%	-6,99%
Total general						\$ 123,33	\$ 180,89	\$ 168,25	46,67%	-6,99%

Fuente: Cuenta de Inversión 2024

Cuadro N° 2: Ejecución presupuestaria del Programa 114 Articulación Comunal y Participación Ciudadana en Comisarías, del Ministerio de Seguridad, según incisos al 4to trimestre 2024. En millones de pesos, según incisos.

Jur	Jur Descripción	UE	UE Descripción	Progr	Prog Descripción	Inciso	Crédito Sanción	Vigente	Deven gado	Var Vig/Sanc	Var Dev/Vig
29	Ministerio de Seguridad	3219	DG Articulación Comunal y Participación Ciudadana en Comisarías	114	Articulación Comunal y Participación Ciudadana en Comisarías	1	\$ 84,54	\$ 158,26	\$ 158,26	87,20%	0,00%
29	Ministerio de Seguridad	3219	DG Articulación Comunal y Participación Ciudadana en Comisarías	114	Articulación Comunal y Participación Ciudadana en Comisarías	2	\$ 6,80	\$ 9,51	\$ 1,70	39,85%	-82,12%
29	Ministerio de Seguridad	3219	DG Articulación Comunal y Participación Ciudadana en Comisarías	114	Articulación Comunal y Participación Ciudadana en Comisarías	3	\$ 31,34	\$ 12,04	\$ 8,29	-61,58%	-31,15%
29	Ministerio de Seguridad	3219	DG Articulación Comunal y Participación Ciudadana en Comisarías	114	Articulación Comunal y Participación Ciudadana en Comisarías	4	\$ 0,65	\$ 1,08	\$ 0,00	66,15%	-100,00%
Total general							\$ 123,33	\$ 180,89	\$ 168,25	46,67%	-6,99%

Fuente: Cuenta de Inversión 2024

Cuadro N° 3: Ejecución presupuestaria del Programa 114, Articulación Comunal y Participación Ciudadana en Comisarías, del Ministerio de Seguridad en actividades al 4to trimestre 2024. En millones de pesos.

Jur	Jur Descripción	UE	UE Descripción	Progr	Prog Descripción	Actividad	Descripción	Crédito Sanción	Vigente	Devengado	Var Vig/Sanc	Var Dev/Vig
29	Ministerio de Seguridad	3219	DG Competencias Comunales y Talleres	114	Articulación Comunal y Participación Ciudadana en Comisarías	1000	Conducción	\$ 69,99	\$ 63,46	\$ 56,38	-9,33%	-11,16%
29	Ministerio de Seguridad	3219	DG Competencias Comunales y Talleres	114	Articulación Comunal y Participación Ciudadana en Comisarías	2000	Administración y servicios	\$ 51,07	\$ 114,65	\$ 111,87	124,50%	-2,42%
29	Ministerio de Seguridad	3219	DG Competencias Comunales y Talleres	114	Articulación Comunal y Participación Ciudadana en Comisarías	11000	Reuniones con vecinos	\$ 1,14	\$ 1,39	\$ 0,00	21,93%	-100,00%
29	Ministerio de Seguridad	3219	DG Competencias Comunales y Talleres	114	Articulación Comunal y Participación Ciudadana en Comisarías	12000	Comisarías Cercanas	\$ 1,13	\$ 1,39	\$ 0,00	23,01%	-100,00%
Total general								\$ 123,33	\$ 180,89	\$ 168,25	46,67%	-6,99%

Fuente: Cuenta de Inversión 2024

Cuadro N° 4: Ejecución presupuestaria del Programa 114 Articulación Comunal y Participación Ciudadana en Comisarías, del Ministerio de Seguridad, según tipo de contratación y actividad, sin incluir el inciso 1. Al 4to trimestre 2024. En pesos.

Tipo de Contratación	Actividad				Total Devengado	%
	1000	2000	11000	12000		
LICITACION PUBLICA	\$ 1.328.071,48				\$ 1.328.071,48	13,30%
CAJA CHICA COMUN	\$ 368.100,00				\$ 368.100,00	3,69%
MOVILIDAD	\$ 2.190.500,00	\$ 6.100.000,00			\$ 8.290.500,00	83,02%
Total general	\$ 3.886.671,48	\$ 6.100.000,00	\$ 0,00	\$ 0,00	\$ 9.986.671,48	100,00%

Fuente: Ejecución presupuestaria 2024 SIGAF

Cuadro N° 5: Ejecución presupuestaria del Programa 114 Articulación Comunal y Participación Ciudadana en Comisarías, del Ministerio de Seguridad, según tipo de contratación actividad y proveedor, sin incluir el inciso 1. Al 4to trimestre 2024. En pesos.

Tipo de Contratación	Actividad				Total Devengado	%
	1000	2000	11000	12000		
LICITACION PUBLICA	\$ 1.328.071,48				\$ 1.328.071,48	13,30%
OFFICENET S.A.						
CAJA CHICA COMUN	\$ 368.100,00				\$ 368.100,00	3,69%

DIRECCION GENERAL ARTICULACION COMUNAL Y PARTICIPACION CIUDADANA EN COMISARIAS						
MOVILIDAD	\$ 2.190.500,00	\$ 6.100.000,00			\$ 8.290.500,00	83,02%
DIRECCION GENERAL ARTICULACION COMUNAL Y PARTICIPACION CIUDADANA EN COMISARIAS						
Total general	\$ 3.886.671,48	\$ 6.100.000,00	\$ 0,00	\$ 0,00	\$ 9.986.671,48	100,00%

Fuente: Ejecución presupuestaria 2024 SIGAF

Cuadro N° 6: Modificaciones presupuestarias del Programa 114 Articulación Comunal y Participación Ciudadana en Comisaría, del Ministerio de Seguridad, según actividad, norma aprobatoria y contrapartida. Al 4to trimestre 2024. En pesos.

Fecha	Tipo de norma de modif	N° mod Presp	1000	2000	11000	12000	Total general	Contrapartida
27-mar	Decreto 21/ GCABA	849	\$ 118.449,00				\$ 118.449,00	
27-mar	Decreto 21/ GCABA	849	-\$ 118.449,00				-\$ 118.449,00	
27-mar	Decreto 21/ GCABA	929	-\$ 2.100.000,00	\$ 2.100.000,00			\$ 0,00	
29-abr	Disp 1/ DGACPC	1939	-\$ 2.268.376,00	\$ 2.268.376,00			\$ 0,00	
17-may	Res Min Hac 87 /SSHA	3272	-\$ 95.200,00				-\$ 95.200,00	jur 20 sjur 24 ent 0 prog 17
31-may	Ley 6718/LCBA	3454	\$ 49.906.612,00	\$ 36.965.018,00	\$ 759.906,00	\$ 759.906,00	\$ 88.391.442,00	
1-jul	Decreto 21/ GCABA	5376	-\$ 2.813.311,00	-\$ 3.060.101,00			-\$ 5.873.412,00	
4-jul	Res 160/SSGCA	4792	\$ 9.500.000,00				\$ 9.500.000,00	jur 29 sjur 0 ent 0 prog 100
8-jul	Res Min Hac 107/SSHA	5788	-\$ 11.200,00				-\$ 11.200,00	jur 20 sjur 24 ent 0 prog 17
12-jul	Res Min Hac 109/SSHA	5789	-\$ 1.329.622,00				-\$ 1.329.622,00	jur 20 sjur 24 ent 0 prog 17
17-jul	Res 31/ SSRCAV	5891		\$ 4.000.000,00			\$ 4.000.000,00	jur 29 sjur 0 ent 0 prog 4
9-sep	Res Min Hac 137/SSHA	6228	-\$ 358.002,00				-\$ 358.002,00	jur 20 sjur 24 ent 0 prog 17
9-sep	Res Min Hac 137/SSHA	6698	-\$ 120.551,00	-\$ 500.000,00			-\$ 620.551,00	jur 20 sjur 24 ent 0 prog 17
27-sep	Decreto 21/ GCABA	7074	-\$ 615.433,00	\$ 615.433,00			\$ 0,00	
1-oct	Decreto 21/ GCABA	7682	\$ 887.938,00	-\$ 887.938,00			\$ 0,00	
7-oct	Res Min Hac 155/SSHA	7904	-\$ 387.503,00				-\$ 387.503,00	jur 20 sjur 24 ent 0 prog 17

25-oct	Res 329/SSGA	8949	-\$ 6.500.000,00				-\$ 6.500.000,00	jur 29 sjur 0 ent 0 prog 104
11-nov	Res 345/SSGA	9250	-\$ 1.700.000,00				-\$ 1.700.000,00	jur 29 sjur 0 ent 0 prog 1 4 y 106
28-nov	Res 370/SSGA	9564	-\$ 2.800.000,00		-\$ 500.000,00	-\$ 500.000,00	-\$ 3.800.000,00	jur 29 sjur 0 ent 0 prog 100 o 116
29-nov	Res Min Hac 186/SSHA	9533	-\$ 86.860,00				-\$ 86.860,00	jur 99 sjur 0 ent 0 prog 16
6-dic	Res Min Hac 194/SSHA	9501	-\$ 1.543.233,00				-\$ 1.543.233,00	jur 20 sjur 24 ent 0 prog 17
31-dic	Decreto 21/ GCABA	10477	\$ 63.630,00				\$ 63.630,00	
31-dic	Decreto 21/ GCABA	10477	-\$ 63.630,00				-\$ 63.630,00	
31-dic	Res Min Hac 9430/MHFGC	11036	-\$ 40.322.028,00				-\$ 40.322.028,00	jur 99 sjur 0 ent 0 prog 25
31-dic	Decreto21/ GCABA	11077	\$ 111.566,00	\$ 32.268.980,00			\$ 32.380.546,00	jur 99 sjur 0 ent 0 prog 16
31-dic	Decreto 21/ GCABA	11196	-\$ 3.887.456,00	-\$ 10.192.054,00			-\$ 14.079.510,00	jur 99 sjur 0 ent 0 prog 16
Total general			-\$ 6.532.659,00	\$ 63.577.714,00	\$ 259.906,00	\$ 259.906,00	\$ 57.564.867,00	

Fuente: Modificaciones presupuestarias 2024 SIGAF

Cuadro N° 7: Análisis Comparativo 2023, 2024 y 2025

El comparativo período 2023, 2024 y 2025 por actividad e inciso. En pesos.
En el período 2023 el programa fue el 328 Unidad Ejecutora 7197 y Jurisdicción 26.

Actividad		Devengado 2023	Devengado 2024	Sancionado 2025
1000	Conducción	\$ 31.455.393,00	\$ 56.382.379,00	\$ 185.200.323,00
2000	Administración y servicios	\$ 41.934.748,00	\$ 111.870.322,00	\$ 165.736.643,00
11000	Reuniones con vecinos			
12000	Comisarías Cercanas			
59000	Pasajes viáticos y hospedajes	\$ 54.600,00		
Total		\$ 73.444.741,00	\$ 168.252.701,00	\$ 350.936.966,00

Fuente: Cuentas de Inversión 2023, 2024 y Presupuesto 2025

Inciso		Devengado 2023	Devengado 2024	Sancionado 2025
1	Gastos en Personal	\$ 60.633.324,00	\$ 158.266.030,00	\$ 287.647.318,00
2	Bienes de Consumo	\$ 688.406,00	\$ 1.696.171,00	\$ 24.680.939,00
3	Servicios no Personales	\$ 12.123.011,00	\$ 8.290.500,00	\$ 33.439.214,00
4	Bienes de Uso	\$ -	\$ -	\$ 5.169.495,00
Total		\$ 73.444.741,00	\$ 168.252.701,00	\$ 350.936.966,00

Fuente: Cuentas de Inversión 2023, 2024 y Presupuesto 2025

5. 4. Elección de los procesos auditables. Matriz de Riesgo (Probabilidad/Impacto)

El criterio de selección de los procesos auditables para el presente informe de auditoría, se realizó en base a la matriz de riesgo de modo de identificar aquellos cuya probabilidad e impacto sean de materialidad y significatividad mayores, ver *Anexo I*. De manera tal que, como alcance de la presente auditoría, hemos analizado los siguientes procesos operacionales de la DG:

Basándose en las descripciones esbozadas en la matriz de riesgo del *Anexo I*, hemos seleccionado los procesos 2, 3, 4, 6 y 9 relacionados directamente con la articulación de solicitudes de seguridad; la participación ciudadana como origen y seguimiento de las solicitudes y la gestión de información y comunicación del resultado con los vecinos; son fundamentales para el cumplimiento de las responsabilidades de la Dirección General.

5.5. Construcción del Criterio Auditor

La construcción del criterio auditor para una mejor comprensión se presenta en el análisis de cada proceso. No obstante, es necesario establecer consideraciones generales.

Para definir este criterio se procede la construcción según los objetivos planteados que sirven para constatar las evidencias obtenidas que permiten identificar los posibles desvíos significativos entre lo planteado y lo evidenciado. Entendiendo que se deben priorizar los criterios generales de Eficiencia (uso óptimo de los recursos para lograr los resultados deseados), Eficacia (grado en que se alcanzan los objetivos y metas establecidos) Economía (minimización del costo de los recursos utilizados sin comprometer la calidad), Legalidad y Normativa, Integridad de la Información y Control Interno (cumplimiento de procedimientos que garanticen la eficacia operativa de las acciones).

Para el análisis de los procesos elegidos, en primer lugar, debemos presentar un análisis estadístico general de los casos registrados en el SISEP que corresponden al período auditado.

La terminología básica empleada en este sistema es el siguiente:

Datos generales:

- Código externo:
- Estado: indica el estado de la solicitud.
- Fecha de ingreso: fecha de ingreso de la solicitud.
- Canal: medio por el cual ingresó la solicitud.
- Sub Canal: para identificar el área de ingreso. Funcionario: para identificar el funcionario asociado.

- Rubro: es el área a la que corresponde la solicitud.
- Subrubro: es la temática principal de la solicitud.
- Solicitud: Detalle del contenido de la solicitud.
- Devolución: Respuesta brindada al vecino.
- Usuario - Creación / Asignación de la solicitud: Contiene el usuario que realizó la carga de la solicitud. En el caso de ser necesario es posible reasignar la solicitud a otro usuario para su seguimiento y tratamiento.

En cuanto a los estados que se visualizan en el sistema son los que a continuación se detallan:

Cuadro N° 8: Estados del SISEP:

Estado Actual	Nuevo Estado	Observación
Importado	Pendiente / Avanzado / Cerrado / Derivado / Resuelto	Una vez importada la solicitud desde excel y validada la dirección. Una vez cargada la solicitud antes de ser contactado y/o trabajado
Pendiente	Avanzado / Cerrado / Derivado / Resuelto	Una vez cargada la solicitud antes de ser contactado y/o trabajado
Avanzado	Cerrado / Derivado / Resuelto	Una vez contactado el vecino o a la espera de respuesta ya sea del vecino o de alguna área

Derivado	Resuelto	Cuando se pasa a otra área fuera del ministerio de seguridad o, según el caso, hasta obtener una respuesta que pasa a estado RESUELTO
Resuelto	Estados de cierre de solicitud	Una vez que el vecino recibe una respuesta a su solicitud.
Cerrado		Cuando no se puede contactar al vecino, ya sea porque no hay datos de contacto o porque no responde.
Cancelado		Para sumarios duplicados
Reabierto		

Fuente: Manual del SISEP

Del estudio del universo de casos de solicitudes del periodo 2024 del SISEP pudimos hacer la siguiente distinción entre casos de seguridad y casos que ameritaban accionar de otros organismos, como podemos verificar en el cuadro siguiente:

Cuadro N°9 Distribución por rubros

Rubro	cantidad	porcentaje
Seguridad	12544	77,22%
Otros Organismos	3701	22,78%
Total de casos	16245	100,00%

Elaboración propia sobre análisis del SISEP

En cuanto a las métricas de tiempo y determinación de estados del SISEP el análisis efectuado se refleja en cuadro siguiente:

Cuadro N° 10 Métricas de tiempo sobre los estados registrados en el SISEP

Rango de días entre Fecha de Ingreso y fecha de Resolución	Cerrado	Derivado	Resuelto	Total general	Porcentaje
Hasta 10	2085	452	9237	11774	72,48%
De 11 a 20	430	157	1982	2569	15,81%
De 21 a 31	67	178	1092	1337	8,23%
De 32 a 60	34		286	320	1,97%
De 61 a 90			34	34	0,21%
De 91 a 120	1		17	18	0,11%
De 121 a 150	6		7	13	0,08%
De 151 a 180	1		13	14	0,09%
Más de 180	6		27	33	0,20%
No consta fecha de resolución	47	83	3	133	0,82%
Total general	2677	870	12698	16245	100,00%

Elaboración propia sobre análisis del SISEP

Del análisis del Cuadro precedente, podemos concluir que más del 95% de los casos registrados en el SISEP, tienen algún tipo de resolución, con las siguientes particularidades:

El estado Cerrado significa: cuando no se puede contactar al vecino, ya sea porque no hay datos de contacto o porque no responde.

El estado Derivado significa²: cuando se pasa a otra área fuera del Ministerio de Seguridad, o según el caso hasta obtener respuesta.

² Ver análisis completo de los casos derivados en el Proceso Operacional N° 9.

El estado Resuelto significa: una vez que el vecino recibe una respuesta a una solicitud.

5.6. Análisis por Procesos

Proceso Operacional “Articulación y coordinación de las solicitudes de los ciudadanos en materias de seguridad en actividades que se desarrollen en conjunto con la Policía de la Ciudad” (Proceso operacional N°2 en la matriz de riesgo).

Objetivo específico:

Evaluar si los mecanismos de articulación y coordinación de las solicitudes de seguridad entre los ciudadanos y la Policía de la Ciudad son eficientes y efectivos, asegurando una respuesta oportuna y adecuada a solicitudes sensibles.

Criterio Auditor:

Los protocolos y acuerdos de articulación deben asegurar la oportunidad y la efectividad en la respuesta a las solicitudes sensibles de seguridad, minimizando la demora o ineficiencia en la coordinación con la Policía.

Variables analizadas:

1. Revisión de protocolos y acuerdos vigentes entre la Dirección General y la Policía de la Ciudad para la coordinación de solicitudes.
2. Muestreo de expedientes o casos de solicitudes de seguridad sensibles para verificar la trazabilidad, los plazos de respuesta y la calidad de la coordinación realizada con la Policía.
3. Análisis de métricas del tiempo promedio de respuesta a solicitudes críticos para verificar la oportunidad.
4. Entrevista con el personal responsable para identificar posibles fallas operativas o cuellos de botella que lleven a la demora.

Análisis:

Con respecto al primer procedimiento, el auditado indicó que no hay acuerdos especiales ni protocolos realizados con la Policía de la Ciudad. La gestión de la respuesta cuando la solicitud es catalogada como de seguridad y en el análisis particular, se requiere un contacto necesario con la fuerza, éste se da directamente, sin intervención de un protocolo particular y por los canales habituales de contacto con la Policía de la Ciudad.

En cuanto al segundo procedimiento, efectuamos el análisis sobre las solicitudes de seguridad sensibles que la DG en coordinación realizada con la Policía efectuó y registró en el SISEP, según el siguiente protocolo de muestreo:

Ficha de la muestra:

Objetivo: Verificar solicitudes de seguridad sensibles para verificar la trazabilidad, los plazos de respuesta y la calidad de la coordinación realizada con la Policía.

Tamaño de la población: 12.544 solicitudes de vecinos registradas en el SISEP con intervención policial.

Muestreo agrupado: no aplica.

Muestra: 95 solicitudes.

Tipo de muestra: Muestreo criterio aleatorio.

Criterio: Análisis de las solicitudes de los vecinos registrados en el SISEP con identificación de los temas de seguridad.

La fórmula de muestreo que aplicamos en todas las muestras del Informe, se ha producido en los parámetros que expresamos en el siguiente cuadro:

Cuadro N° 11 Determinación de la muestra de casos de Seguridad:

Determinación del Tamaño Muestral para Muestreos Probabilísticos Representativos para estimación de Proporciones					
delta	alfa	N	$Z_{(1-\alpha/2)}$	n_0	n
10%	5%	12.544	1,9600	96,0365	95
Variable	Concepto asociado				Determinación
delta	Precisión: un delta del 10 % significa que el resultado obtenido de procesar la muestra, en nuestro caso de proporción de ocurrencia de un atributo, se encuentra entre el valor estimado + o - 10 %.				Por parte del Auditor
alfa	Nivel de confianza (1-alfa): Es el grado de certidumbre sobre la exactitud de la estimación realizada. Un alfa del 10 % implica que en un 10 % de las muestras que tomemos repitiendo el procedimiento seleccionado, obtendríamos una estimación situada dentro del intervalo predicho.				Por parte del Auditor
N	Tamaño de la Población o Universo: es la cantidad total de elementos objeto de la auditoría pasibles de ser auditados.				Dato de la realidad a auditar
$Z_{(1-\alpha/2)}$	Valor de la distribución normal: Z (1-alfa/2) es el percentil de orden 1-alfa/2 de la distribución normal estándar acumulada.				Valor de tabla estadística
n_0	Cálculo Auxiliar utilizado para determinar el tamaño muestral.				Por fórmula a partir de los datos
n	Tamaño de la Muestra a Seleccionar.				Por fórmula a partir de los datos
Los valores recomendados de delta y alfa son 10 % y 5 % respectivamente. Estos valores son requerimientos mínimos buscando un equilibrio entre los costos del trabajo a realizar y la representatividad de los resultados obtenidos. A criterio del supervisor, los porcentajes de referencia pueden ser modificados de acuerdo a la especificidad del trabajo de auditoría a realizar.					

Elaboración de la AGCBA, con modificaciones del equipo en cuanto a la delimitación de la población y la muestra

De acuerdo a la fórmula de muestreo los casos a analizar de solicitudes de seguridad sensibles son, a su vez, distribuidos en los siguientes sub-rubros, que mostramos en el siguiente cuadro:

Cuadro N° 12 Casos de Seguridad distribuidos por sub-rubros:

Seguridad		Porcentaje	cantidad casos muestreo
Temática	cantidad		
PRESENCIA POLICIAL	5526	44,05%	57
DENUNCIA	1982	15,80%	20
SENDEROS ESCOLARES	1705	13,59%	18
BC	835	6,66%	
NARCOMENUDEO	485	3,87%	
SUGERENCIA/CONSULTA	472	3,76%	
CAMARAS	388	3,09%	
ORDEN PUBLICO	231	1,84%	
CAMARAS – SOLICITUD	212	1,69%	
COMPORTAMIENTO POLICIAL	147	1,17%	
VICTIMA DE ROBO	145	1,16%	
CAPITAL HUMANO	90	0,72%	
AGRADECIMIENTO / FELICITACION	89	0,71%	
AUTO ABANDONADO	76	0,61%	
FUTBOL	64	0,51%	
ALCAIDIAS	42	0,33%	
CIBERDELITO	20	0,16%	
CRITICA	19	0,15%	
PUNTO SEGURO – SOLICITUD	14	0,11%	
SIN DATOS	1	0,01%	
VERIFICACION POLICIAL	1	0,01%	
Total casos ingrsados	12544	100,00%	
Muestra Seleccionada			95

Elaboración propia sobre análisis del SISEP

En temas de Seguridad, se tomaron para el análisis los que representan mayor volumen en la muestra seleccionada por su significatividad, ellos son: presencia policial, notificaciones de denuncias y senderos escolares.

Procedimos a verificar en cada caso de la muestra, cruzando las siguientes variables:

- Si de la gestión de la DG hubo efectivo contacto con la Policía de la Ciudad,
- Indicación al vecino que haga la denuncia pertinente,
- Efectividad en la devolución posterior al vecino afectado.

Con este análisis particular, desarrollamos el siguiente cuadro:

Cuadro N° 13 Variables cruzadas en los casos de Seguridad

Casos	Cantidad	Porcentaje
Contacto con la policía, se solicitó que el vecino haga la denuncia y devolución al vecino	18	19%
Se solicitó que el vecino haga la denuncia y devolución al vecino	11	12%
Contacto con la policía, sin pedido de denuncia y con devolución al vecino	28	29%
Solo devolución al vecino	12	13%
Problemas de contacto/ registro del vecino afectado	26	27%
Total	95	100%

Elaboración propia sobre análisis del SISEP

Para clasificar los casos descriptos, se tomaron del Excel “grilla de Solicitudes” remitido por la DG, las descripciones incluidas en las columnas de “Solicitudes” y “Devolución”.

Del cuadro surgen 46 casos cerrados y resueltos con la intervención policial (18 casos de Contacto con la policía, se solicitó que el vecino haga la denuncia y devolución al vecino y; 28 casos de Contacto con la policía, sin pedido de denuncia y con devolución al vecino).

El organismo nos remarcó la importancia de efectuar la denuncia policial por parte de la víctima o el vecino que ingresa la solicitud en el sistema, porque justifica el despliegue policial y para que el hecho conste en el mapa del delito.

En los casos donde no hay denuncia, la DG de todos modos hace un seguimiento y un mapeo, trabajando según zonas de calor.

Además, como emergente del análisis, tenemos que el 27% de los casos analizados tuvieron inconvenientes con el efectivo contacto con el vecino (**Ver Observación N° 1**).

En cuanto al análisis de métricas del tiempo de respuesta a solicitudes de seguridad, expresamos el siguiente cuadro:

Cuadro N° 13 Métricas de tiempo de solicitudes de temática en Seguridad

Rango días	Cantidad	Porcentaje
Hasta 10	9791	78,05%
de 11 a 20	1913	15,25%
de 21 a 31	424	3,38%
de 32 a 60	240	1,91%
de 61 a 90	20	0,16%
de 91 a 120	16	0,13%
de 121 a 150	7	0,06%
de 151 a 180	13	0,10%
más de 180	26	0,21%
no consta fecha de resolución	94	0,75%
Total general	12544	100,00%

Elaboración propia sobre análisis del SISEP

Para la elaboración del Cuadro precedente, hemos tomado los rangos de días entre la fecha de ingreso y la fecha de resolución correspondiente a la última intervención en el sistema por parte de la Dirección General de Articulación Comunal (indistintamente del estado: cerrado, derivado o resuelto) del rubro específico de seguridad. Teniendo en cuenta que para el presente proceso se analiza en exclusiva los casos específicos de seguridad con la emergencia que esta situación amerita, notamos que, dentro del rango del mes, más del 96% de los casos tienen algún tipo de resolución. Sin embargo, debemos mencionar que, aunque en porcentajes menores, existe:

- un remanente de casos que tienen una fecha de resolución entre el mes y los 6 (seis) meses.
- un remanente que refleja dilaciones mayores a los seis (6) meses y algunos sin fecha de resolución.

Esta situación específica puede deberse a 2 causas: o bien la problemática de seguridad tardó un tiempo excesivo en su resolución y/o no hubo resolución, o bien hubo alguna falla en el registro en el sistema, que refleja esta situación emergente en el análisis **(Ver Observación N°2)**.

Con respecto a la variable de análisis para identificar posibles fallas operativas o cuellos de botella que lleven a la demora, corroborado mediante entrevista con el auditado, el mayor obstáculo es la falta de claridad y precisión en las solicitudes ingresadas. Las mismas suelen ser poco claras y confusas lo que obliga a la DG a requerir de manera permanente más precisiones y datos complementarios a los vecinos, este intercambio adicional a veces retrasa el proceso de gestión de los requerimientos.

Proceso Operacional “Diseño e implementación de acciones a desarrollar por los operadores comunitarios.” (Proceso operacional N° 3 en la matriz de riesgo).

Objetivo específico:

Verificar la idoneidad y la implementación eficaz de las acciones desarrolladas por los operadores comunitarios.

Criterio Auditor:

Los operadores comunitarios deben contar con la capacitación y articulación necesarias para asegurar la idoneidad y la máxima eficacia de las acciones implementadas.

Variables analizadas:

1. Revisión de los programas y registros de capacitación dirigidos a los operadores comunitarios para asegurar que poseen la idoneidad requerida.
2. Análisis documental del diseño de las acciones implementadas para constatar su alineación con las políticas y objetivos de la Dirección General.
3. Verificación de sistema de promociones e incentivos a la participación efectiva de los operadores comunitarios.
4. Evaluación de los resultados o retroalimentación obtenidos de las acciones implementadas para medir su impacto.

Análisis:

Con respecto al primer procedimiento, este equipo auditor pudo verificar que la capacitación de los operadores comunitarios se da en dos líneas de acción. Por un lado, los agentes tienen reuniones periódicas, en las cuales se presentan y explican las actualizaciones implementadas en el SISEP.

Por otro lado, los agentes participan en talleres de actividades de cercanía.

Al respecto, este equipo auditor pudo verificar las siguientes actividades:

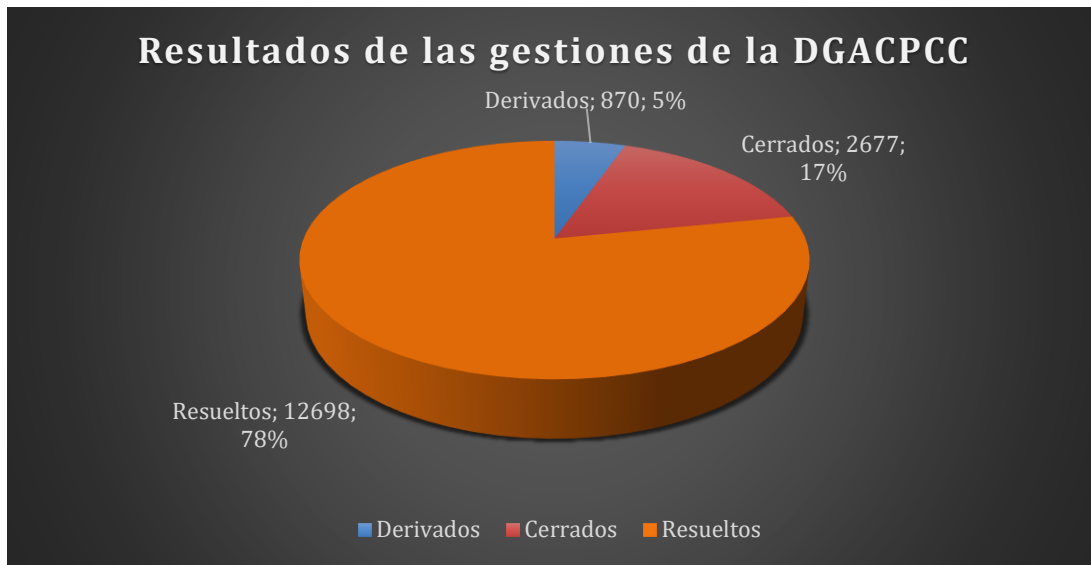
- Experiencia Seguridad – CMU
- Experiencia Seguridad – Bomberos + K9
- Experiencia Seguridad – Criminalística
- Experiencia Seguridad – Orden Urbano
- Experiencia Seguridad – Anillo Digital
- Experiencia Seguridad – CUCC
- Experiencia Seguridad – Fuerzas Especiales DOEM
- Experiencia Seguridad – Brigadas Aéreas.
- Actividad en Instituciones Educativas: 911 – Seguridad Vial – Agentes de Prevención – RCP
- Talleres: RCP y Primeros Auxilios – Monóxido de carbono y prevención de incidentes en el hogar: Barrios Vulnerables, Centros de Jubilados, Asociaciones y Clubes.

Con respecto al análisis documental del diseño de las acciones implementadas para constatar su alineación con las políticas y objetivos de la Dirección General, este equipo auditor pudo verificar que la DG carece de un Manual de procedimientos internos que enmarque las acciones de carga y gestión del SISEP con especificaciones detalladas de todos los procesos y situaciones en el marco de la gestión. Empero el auditado, nos informa que el Manual de procedimientos está en elaboración. **(Ver Observación N° 3)**

Con respecto a la verificación de sistema de promociones e incentivos a la participación efectiva de los operadores comunitarios, este equipo auditor verificó que no existen ni unos ni otros de aplicación en la DG.

Con respecto a la evaluación de los resultados o retroalimentación obtenidos de las acciones implementadas para medir su impacto, analizamos el universo de solicitudes, con el siguiente detalle:

Gráfico N° 1: Identificación de porcentajes de las solicitudes resueltas, derivadas y cerradas



Elaboración propia sobre análisis del SISEP

Los números a analizar del gráfico anterior, reflejan un porcentaje aceptable de gestiones resueltas (78% de los casos). Empero encontramos un emergente con las cantidades de casos cerrados (17%) por problemas de carga de datos en los registros de los vecinos. **(Ver Observación N° 1).**

Para los casos derivados, remitimos al análisis específico en el proceso operacional N° 9.

Proceso Operacional “Coordinación con diversas áreas gubernamentales a efectos de canalizar solicitudes y/o denuncias de los vecinos que resulten materia de seguridad.” (Proceso operacional N° 4 en la matriz de riesgo).

Objetivo específico:

Determinar la efectividad de los mecanismos de coordinación intergubernamental utilizados para canalizar y dar seguimiento a las solicitudes y/o denuncias de seguridad, previniendo su pérdida.

Criterio Auditor:

Los mecanismos de coordinación intergubernamental deben garantizar la trazabilidad y canalización completa de las solicitudes y denuncias, evitando la pérdida de información importante o la falta de respuesta.

Variables analizadas:

1. Muestreo de casos donde se requirió la intervención de otras áreas gubernamentales para verificar la correcta canalización y el seguimiento continuo del reclamo/denuncia.
2. Revisión de la documentación que respalda los acuerdos, convenios o memorandos de entendimiento con otras áreas gubernamentales para el manejo de solicitudes.
3. Evaluación de los sistemas de registro para asegurar que se mantiene la trazabilidad de las solicitudes derivadas y que no se pierden en el flujo de coordinación.
4. Entrevista a personal de la Dirección General y áreas externas clave para evaluar la fluidez de la comunicación intergubernamental.

Análisis

Este proceso se basa en las situaciones que, si bien tienen un aspecto relacionado con cuestiones de seguridad, para las gestiones correspondientes de estos casos corresponden a otras áreas del GCBA.

Con respecto a la primera variable del proceso, hemos procedido a realizar un muestreo a los fines de analizar la gestión de la DG cuando la resolución de los casos ameritaba la intervención de otras áreas distintas que la Policía de la Ciudad, según el siguiente protocolo de muestreo:

Ficha de la muestra:

Objetivo: *Verificar solicitudes de seguridad sensibles para verificar la trazabilidad, los plazos de respuesta y la calidad de la coordinación realizada con otras áreas del GCBA sin necesidad de intervención policial.*

Tamaño de la población: *3701 solicitudes de vecinos registradas en el SISEP sin intervención policial.*

Muestreo agrupado: *no aplica.*

Muestra: *93 solicitudes.*

Tipo de muestra: *Muestreo criterio aleatorio.*

Criterio: *Análisis de las solicitudes de los vecinos registrados en el SISEP con identificación en otros temas no directamente de intervención policial.*

De acuerdo a la fórmula de muestreo los casos a analizar solicitudes que requirieron la intervención de otros organismos son:

Cuadro N° 15 Solicitudes de otras áreas que no requieren intervención de la Policía.

Otros Organismos		Porcentaje	cantidad casos muestreo
Area competente	cantidad		
TRANSITO	816	22,05%	28
ESPACIO PUBLICO	786	21,24%	27
COMUNA	638	17,24%	23
ALUMBRADO	412	11,13%	15
AGC	327	8,84%	
MPF	281	7,59%	
DESARROLLO HUMANO Y HABITAT	238	6,43%	
APRA	40	1,08%	
SIN DATOS	36	0,97%	
EMUI	31	0,84%	
SALUD	22	0,59%	
OTRAS AREAS	18	0,49%	
PARTICIPACION CIUDADANA	15	0,41%	
EDUCACION	13	0,35%	
VEREDAS	13	0,35%	
CULTURA	4	0,11%	
ATENCION AL CIUDADANO	3	0,08%	
IVC	3	0,08%	
AUTO ABANDONADO	2	0,05%	
LABORAL	2	0,05%	
DEPORTE	1	0,03%	
Total casos ingresados	3701	100,00%	
Muestra Seleccionada			93

Elaboración propia sobre análisis del SISEP

En temas de Otros Organismos se tomaron para el análisis los que representan mayor volumen para la muestra seleccionada, ellos son: tránsito, espacio público, comunas y alumbrado. Notamos que todos estos casos relacionados con la temática de seguridad, la resolución tiene una relación con otras áreas del GCBA, logrando reflejar en el cuadro precedente, la interrelación de temáticas variadas como comunales, ambientales, de salud, de infraestructura, de educación, de deportes, de cultura, de mantenimiento urbano, etc.

Si bien estos casos son menores en número, y las variables que lo originan pueden tener una temática diversa, todos ingresan por alguna relación -a veces directa, a veces indirecta- con temas de seguridad. Analizados los contactos de la DG con los vecinos, hemos verificado que si ameritan una gestión por parte de la DG con la solicitud y se produce el seguimiento del caso.

Del trabajo realizado sobre la muestra surge:

Cuadro N°16 Casos de intervenciones de otras áreas del GCBA

Casos con contacto con otras áreas	Cantidad casos	plazos de respuesta
Se contactó con otras áreas	41	Hasta 10 días
	13	de 11 a 20 días
	24	de 21 a 31 días
	3	de 32 a 60 días
SUB Total	81	
Porcentaje respecto de la muestra	85,26%	

Casos sin contacto con otras áreas	Cantidad casos	plazos de respuesta
Hay devolución al vecino	5	Hasta 10 días
	1	de 11 a 20 días
SUB Total	6	
Porcentaje respecto de la muestra	6,32%	

Sin proceso por falta de contacto	Cantidad casos	plazos de respuesta
Problemas de contacto/registro del vecino afectado	5	Hasta 10 días
	1	No consta fecha Resolución y consta como Estado Derivado
SUB Total	6	
Porcentaje respecto de la muestra	6,32%	

Elaboración propia sobre análisis del SISEP

Como podemos visualizar en los Cuadros precedentes, en la mayoría de los casos de la muestra, la intervención de otras áreas, son superiores al 85% con plazos que en su gran mayoría no supera el mes de resolución.

Sin embargo, existe un porcentaje menor (6%) donde no ameritó el contacto con otras áreas, pero si se resolvió el caso con intervención de la DG y hubo devolución al vecino (ejemplo se pide poda, o se realiza un asesoramiento de donde y como radicar la denuncia). Además, se vislumbra el mismo porcentaje (6,32%) atribuible a problemas de carga de contacto con el vecino. **(Ver Observación N° 1).**

Con respecto a la variable de la revisión de la documentación que respalda los acuerdos, convenios o memorandos con otras áreas gubernamentales para el manejo de solicitudes, el auditado manifestó que no hay convenios, todas las solicitudes se gestionan por los canales oficiales y los procedimientos administrativos comunes a todo el GCBA.

Con respecto a la evaluación de los sistemas de registro para asegurar que se mantiene la trazabilidad de las solicitudes derivadas y que no se pierden en el flujo de coordinación, este equipo auditor pudo verificar que el sistema SISEP, en definitiva no permite la posibilidad de borrar un campo una vez cargado, si se pueden modificar algunos campos y el sistema opera con la trazabilidad de quien realizó las modificaciones sobre los campos pertinentes, donde queda registrado agente y momento de la edición.

Por último, en cuanto a la identificación de las áreas externas clave para evaluar la fluidez de la comunicación intergubernamental, este equipo auditor pudo verificar que la interrelación de la DG con otras áreas del GCBA, se da en 3

grandes mecanismos de coordinación que tienen periodicidad de mínima mensual³:

- 1.- Participación en la mesa de “gobernanza”, ámbito en el que confluyen distintas áreas del GCBA con relación a la atención y resolución de problemáticas que pueden afectar a vecinos.
- 2.- “Gestión Colaborativa”, que constituye la sistematización de la información proveniente de la vía de comunicación 147, que propende a un intercambio de las áreas intervinientes.
- 3.- El trato directo con efectores de la Seguridad con o sin estado policial y/o funcionarios específicos de la temática.

Proceso Operacional “Comunicación a los vecinos sobre las respuestas de los diferentes organismos gubernamentales en relación a las solicitudes y/o denuncias recibidas.” (Proceso operacional N° 6 en la matriz de riesgo).

Objetivo específico:

Determinar la efectividad de los mecanismos de coordinación intergubernamental utilizados para canalizar y dar seguimiento a las solicitudes y/o denuncias de seguridad, previniendo su pérdida.

Criterio Auditor:

La comunicación de las respuestas a los vecinos debe ser oportuna y clara, conforme a los estándares internos y los compromisos de servicio, para mantener la confianza y el vínculo ciudadano.

Variables analizadas:

1. Muestreo de solicitudes cerrados para verificar si la respuesta final de los organismos fue comunicada al vecino, y si se respetaron los plazos de oportunidad establecidos.
2. Análisis del contenido y forma de las comunicaciones emitidas para evaluar su claridad y si abordan adecuadamente el reclamo/denuncia original.
3. Revisión de los canales y medios utilizados para la comunicación para determinar su efectividad en el objetivo de mantener el vínculo ciudadano.

³ En los primeros 2 mecanismos, la periodicidad es de mínima mensual, según las circunstancias, puede ser menor.

Análisis

Con respecto a la primera variable, si tomamos en análisis solamente a aquellos casos resueltos -cualquiera sea la intervención, Policía u otra área- para verificar si la respuesta final de los organismos fue comunicada al vecino, y las verificaciones de los plazos de respuesta, podemos establecer el siguiente cuadro:

Cuadro N° 17 Casos resueltos con criterios temporales

Rango de días entre Fecha de Ingreso y fecha de Resolución	Resuelto	Porcentaje
Hasta 10	9237	72,74%
De 11 a 20	1982	15,61%
De 21 a 31	1092	8,60%
De 32 a 60	286	2,25%
De 61 a 90	34	0,27%
De 91 a 120	17	0,13%
De 121 a 150	7	0,06%
De 151 a 180	13	0,10%
Más de 180	27	0,21%
No consta fecha de resolución	3	0,02%
Total general	12698	100,00%

Elaboración propia sobre análisis del SISEP

Del Cuadro se puede analizar que casi el 97% de los casos totales registrados en SISEP, son resueltos dentro del mes del primer ingreso, no obstante, hay algunos emergentes que supera en mucho esta marca, los cuales obedecen a acciones que requieren otras etapas reguladas (vg. Autos abandonados, proceso que tiene sus propios tiempos de terminación). Además, se vislumbran un porcentaje menor 0,02% de casos sin fecha de resolución, problema directamente atribuible a debilidades en el control interno relacionado con el procedimiento de carga en el SISEP y controles periódicos posteriores. **(Ver Observación N° 2)**

Para analizar la segunda variable, en cuanto al análisis del contenido y forma de las comunicaciones emitidas para evaluar su claridad y si abordan adecuadamente el reclamo/denuncia original, este equipo auditor pudo verificar los siguientes canales de ingresos de solicitudes:

Cuadro N° 18 Canales / Medios por el cual ingresaron las solicitudes de los vecinos:

Canal por el cual ingresó la solicitud	Total
Jefatura de Gobierno	346
Otros	374
Redes	557
Contacto	835
SSRCAV	1052
Reuniones	1304
Seguridad en tu Barrio	5112
Gestión Colaborativa	6665
Total general	16245

Elaboración propia sobre análisis del SISEP

En cuanto a las respuestas de la DG, se realizan en general por vía telefónica, salvo que el requerimiento haya ingresado por mail institucional, se responde por la misma vía; el mismo caso si hay ingresado por expediente electrónico, también se formaliza la respuesta por la misma vía que se generó, empero es una cantidad ínfima, la gran mayoría se vehiculiza por contacto telefónico.

Al respecto de la tercera variable, en cuanto a la revisión de los canales y medios utilizados para la comunicación para determinar su efectividad en el objetivo de mantener el vínculo ciudadano, debemos remitir a lo expresado por el auditado y que pudimos verificar en los análisis del SISEP.

La variable emergente y ya mencionada anteriormente es la cantidad de cierres de las solicitudes⁴, que se han dado en el período auditado (2629), cerradas por defecto en los registros de datos de contacto con los vecinos. **(Ver Observación N° 1).**

Proceso Operacional “Proceso de gestión de la información obtenida de las solicitudes y/o denuncias de los vecinos que resulten materia de seguridad.” (Proceso operacional N° 9 en la matriz de riesgo).

Objetivo específico:

Analizar si el proceso de gestión de la información asegura la correcta recopilación, procesamiento, sistematización y seguridad de los datos obtenidos de los solicitudes y denuncias de seguridad.

⁴ Ver la información analizada en el Cuadro N° 14: Solicitudes con algún tipo de finalización.

Criterio Auditor:

Los procedimientos de gestión de la información deben asegurar la integridad, exactitud y seguridad de la información sensible obtenida de solicitudes y denuncias de los vecinos.

Variables analizadas:

1. Evaluación de los sistemas de recopilación de datos para verificar la integridad, exactitud y oportunidad de la información ingresada (solicitudes y denuncias).
2. Verificación de los procedimientos de procesamiento y sistematización para asegurar que la información es útil para la toma de decisiones y el diseño de políticas.
3. Revisión de las políticas de seguridad de la información para confirmar que la información sensible de los vecinos está adecuadamente protegida contra accesos no autorizados o pérdidas.
4. Pruebas de rastreo de información para verificar que los datos se manejan de manera coherente y segura desde la recepción hasta el análisis final.

Análisis:

Con respecto a la primera variable, debemos indicar que la carga de rubros presenta los siguientes problemas derivados de la carga. Sin perjuicio de lo ya expresado en los otros procesos sobre la falta de claridad en los contactos con los vecinos que derivan en el cierre del caso, este equipo auditor, ha verificado otra situación que el registro de “casos derivados” que no debieran existir según el Manual del SISEP, debieran estar bajo el estado de “resueltos” (**ver Observación N° 4**). En el mismo sentido, el auditado ha manifestado que no debieran existir estos casos derivados, los mismos son producto de haberlos cargado así en el SISEP y no se han modificado a la fecha. Los “casos derivados” ascienden a 870, y el desagregado de los mismos se compone con en análisis efectuado en el siguiente cuadro:

Cuadro N° 19 Detalle Casos derivados desagregados por temáticas

Casos Derivados	870
AGC	53
AGC	53
ALUMBRADO	81
ALUMBRADO	81
APRA	12
APRA	12

ATENCION AL CIUDADANO	1
TRAMITES	1
COMUNA	170
COMUNA	170
DESARROLLO HUMANO Y HABITAT	98
DESARROLLO HUMANO Y HABITAT	98
ESPACIO PUBLICO	138
ESPACIO PUBLICO	138
IVC	1
IVC	1
MPF	36
MPF	36
OTRAS AREAS	2
OTRAS AREAS	2
SALUD	2
SALUD	2
SEGURIDAD	68
BC	39
COMPORTAMIENTO POLICIAL	1
DENUNCIA	8
NARCOMENUDEO	2
ORDEN PUBLICO	3
PRESENCIA POLICIAL	4
SENDEROS ESCOLARES	1
SUGERENCIA/CONSULTA	9
VICTIMA DE ROBO	1
TRANSITO	208
TRANSITO	208

Fuente: elaboración propia sobre análisis del SISEP.

Con respecto a la verificación de los procedimientos de procesamiento y sistematización para asegurar que la información es útil para la toma de decisiones y el diseño de políticas, hemos verificado que el SISEP, es una herramienta unificada que concentra todos los campos necesarios para canalizar cada solicitud. El auditado sólo gestiona 2 (dos solapas del mismo), las demás solapas son utilizadas por otras áreas de seguridad del Ministerio.

Al respecto de la revisión de las políticas de seguridad de la información para confirmar que la información sensible de los vecinos está adecuadamente protegida contra accesos no autorizados o pérdidas, hemos podido verificar que el sistema SISEP, tiene un manejo de la información en cuanto a la integridad, disponibilidad y confiabilidad de la misma, al área de tecnología de la información (TI) del Ministerio de Seguridad, siendo el auditado un usuario de sólo 2 (dos) solapas del sistema, al que ingresa cada agente de la DG con las autorizaciones

pertinentes que el área mencionada les atribuye previo pedido formal de la Directora General del auditado.

Finalmente, en cuanto a las pruebas de rastreo de información para verificar que los datos se manejan de manera coherente y segura desde la recepción hasta el análisis final, en cuanto al registro de amenazas y vulnerabilidades del sistema, al mismo ser administrado como hemos indicado, por el área de TI del Ministerio, es quien realiza estos controles, siendo la DG un mero usuario del sistema sin gestión sobre estas pruebas y sin acceso a los registros resultantes.

6. OBSERVACIONES⁵

- 1.- Debilidades en el procedimiento de carga de los contactos de los vecinos, lo cual genera un dispendio de recursos de la DG para subsanar esta situación.
- 2.- Deficiencias en los controles internos de la base de datos en el SISEP que registran algunas solicitudes⁶ con tiempos mayores a los 6 meses y/o sin fecha de resolución.
- 3.- Carencia de manual de procedimientos internos que contemple el universo de acciones de la DG a los efectos de estandarizar la carga, seguimiento y resolución de las solicitudes del SISEP.
- 4.- Debilidades en el control interno que revise los estados de las solicitudes de manera periódica, de modo tal, que no existan casos derivados que no tengan un cierre definitivo en la base de datos.

7. RECOMENDACIONES

- 1.- Implementar un sistema previo a la carga de información en el SISEP, de recolección de datos y carga de los contactos de vecinos donde se garantice una identificación fehaciente de nombre, dirección y teléfono del/os solicitante/s a los fines de la prosecución del caso.

⁵ Conf. Normas Básicas de Auditoría Externa. Art. 44) Redacción de Observaciones. Pautas: Para la exposición de las observaciones deberá tenerse en cuenta lo siguiente: a) Deben ser precisas, debidamente probadas y sustentadas por los respectivos papeles de trabajo. Su redacción debe ser clara, se debe evitar que den lugar a diversas interpretaciones, se debe expresar los motivos por los que se arriba a esa aseveración y, de ser del caso, las consecuencias que ello podría ocasionar. b) Deben ordenarse por significatividad, se exponen primero los más relevantes, luego los de importancia media, y finalmente los de menor trascendencia. c) Estarán referidas a asuntos significativos, e incluirán información suficiente y competente relacionada con los resultados de la evaluación efectuada a la gestión de la entidad examinada, así como el uso de los recursos públicos, en términos de economía, eficiencia y eficacia. Igualmente deberá incluir la información necesaria respecto a los antecedentes, a fin de facilitar su comprensión.

⁶ Si bien el cuadro N°17 expresa índices muy bajos (27 casos de más de 180 días de plazo de resolución y 3 casos sin plazos de resolución) en relación con el universo de solicitudes; la condición de este particular, expresa una debilidad en las revisiones periódicas del SISEP.

- 2.- Implementar un monitoreo periódico del SISEP con miras al análisis de los tiempos de resolución de los casos abiertos.
- 3.- Elaborar un manual de procedimientos internos de manera formal, que examine el universo de acciones de la DG a los efectos de estandarizar la carga, seguimiento y resolución de las solicitudes del SISEP.
- 4.- Implementar en el control periódico del SISEP un procedimiento que evalúe los estados de las solicitudes de manera periódica, de modo tal, que no existan casos derivados sin cierre definitivo en la base de datos.

8. CONCLUSIÓN

La Dirección General de Articulación Comunal y Participación Ciudadana en Comisarías tiene como función principal articular las demandas entre los vecinos, la Policía de la Ciudad y las distintas áreas del Gobierno de la Ciudad, con el objeto de recibir, sistematizar y dar seguimiento a aquellas solicitudes vinculadas con la seguridad pública. Estas demandas se gestionan principalmente mediante el Sistema Integral de Seguridad Pública (SISEP), a través del cual se registran los requerimientos ciudadanos, se coordinan acciones con las áreas competentes y se comunica la respuesta a los vecinos.

A través del presente informe se analizaron los procesos mediante los cuales la DG gestiona el sistema informático, sus circuitos administrativos, los tiempos de respuesta, el grado de resolución de los casos y la calidad del registro de la información.

Mediante los procedimientos realizados se han detectado riesgos relacionados con falta de procedimientos de control interno, y la falta de manuales formales de gestión operativa.

En este sentido en el descargo el auditado ha sostenido que durante el ejercicio 2025 se implementaron acciones de mejora en los controles internos y en la optimización de los tiempos de respuesta, como así también la creación del Manual de Procedimientos Internos.

Por lo tanto, en concordancia con las normas de auditoría, recomendamos tener en cuenta las observaciones y recomendaciones efectuadas en el presente informe con los cambios que el auditado manifiesta ejecutar, en futuras auditorías a los efectos de analizar su efectiva aplicación.

ANEXO I

Matriz de riesgos Dirección General de Articulación Comunal y Participación Ciudadana en Comisaría⁷

Construcción de la Matriz de Riesgo sobre los Procesos

Para construir la presente matriz, se utilizó una escala común (ej. 1 a 5 o Muy Bajo, Bajo, Medio, Alto, Crítico) para la Probabilidad (P) y el Impacto (I).

El Nivel de Riesgo se obtiene multiplicando $P \times I$.

Se utiliza una escala de 1 a 5, donde **5 es el nivel más alto** (Crítico Riesgo/Impacto/Probabilidad).

Escala de Valoración de Riesgo:

NIVEL	VALOR	ESCALA
Muy Bajo	1	1 hasta 6
Bajo	2	7 hasta 12
Medio	3	13 hasta 19
Alto	4	20 hasta 24
Crítico	5	25

N°	PROCESO IDENTIFICADO	CRITERIO DE RIESGO AUDITADO (EJEMPLO)	PROBABILIDAD (P)	IMPACTO (I)	NIVEL DE RIESGO (P x I)	PRIORIDAD DE AUDITORÍA
1	Planificación y ejecución de políticas de prevención del delito en asambleas comunitarias	Falla en el diseño o implementación de políticas clave, afectando la prevención del delito.	4	4	16	Media
2	Articulación y coordinación de solicitudes ciudadanos en seguridad con la Policía	Demora o ineficiencia en la respuesta y coordinación de solicitudes de seguridad sensibles.	5	5	25	Crítico
3	Diseño e implementación de acciones por operadores comunitarios	Falta de articulación o capacitación de operadores, disminuyendo la eficacia.	4	5	20	Alta
4	Coordinación con áreas gubernamentales para canalizar solicitudes	Pérdida de solicitudes o denuncias importantes por falta de coordinación intergubernamental.	5	4	20	Alta
5	Diseño de actividades en comunas y evaluación de demandas	Incorrecta sistematización o evaluación de demandas, llevando a políticas desalineadas con necesidades ciudadanas.	4	3	12	Media
6	Comunicación a vecinos sobre respuestas de solicitudes	Comunicación deficiente o tardía, afectando la confianza y vínculo con los ciudadanos.	4	5	20	Alta
7	Gestión del capital humano	Falta de personal idóneo o recursos humanos insuficientes para las responsabilidades primarias.	3	3	9	Baja

⁷ Basado en riesgos sobre los objetivos de gestión de la DGAyPCC, sobre el binomio Probabilidad e Impacto. Valores del 1 al 3 en escala progresiva de importancia.

8	Proceso de gestión de recursos financieros	Uso ineficiente o incorrecto de fondos destinados a acciones y responsabilidades primarias.	3	4	12	Media
9	Proceso de gestión de la información (solicitudes y denuncias)	Fallas en la recopilación, procesamiento o seguridad de la información sensible de los vecinos.	4	5	20	Alta

Consideraciones sobre la Priorización para la Auditoría

A efectos de auditar los principales procesos, el equipo auditor debe asignar los valores de Probabilidad e Impacto.

1. **Probabilidad (P):** Refleja la frecuencia con la que puede ocurrir un riesgo o una deficiencia en el proceso.
2. **Impacto (I):** Refleja la magnitud del daño si el riesgo se materializa (ej., daño a la imagen institucional, incumplimiento normativo, o afectación a la seguridad ciudadana).

Descripción:

Los procesos que se vinculan directamente con las **responsabilidades primarias** y que tienen un impacto directo en la relación con el ciudadano y la seguridad, suelen ser considerados de **alto riesgo inherente** y, por lo tanto, prioritarios para la auditoría.

En este marco completada por este equipo auditor, la asignación de P e I, aquellos procesos con el **Nivel de Riesgo más alto** (Crítico y Alto, de la variable 5x5, 5x4,hasta 1x1) derivan en auditables los procesos de resultado 25 y 20 como **principales procesos a auditar**.

Basándose en las descripciones, hemos seleccionado los **2, 3, 4, 6 y 9** relacionados directamente con la articulación de solicitudes de seguridad; la participación ciudadana como origen y seguimiento de las solicitudes y la gestión de información y comunicación del resultado con los vecinos; son fundamentales para el cumplimiento de las responsabilidades de la Dirección General y la Subsecretaría de Servicios al Ciudadano, y, por ende, deberían recibir el foco en la presente auditoría.

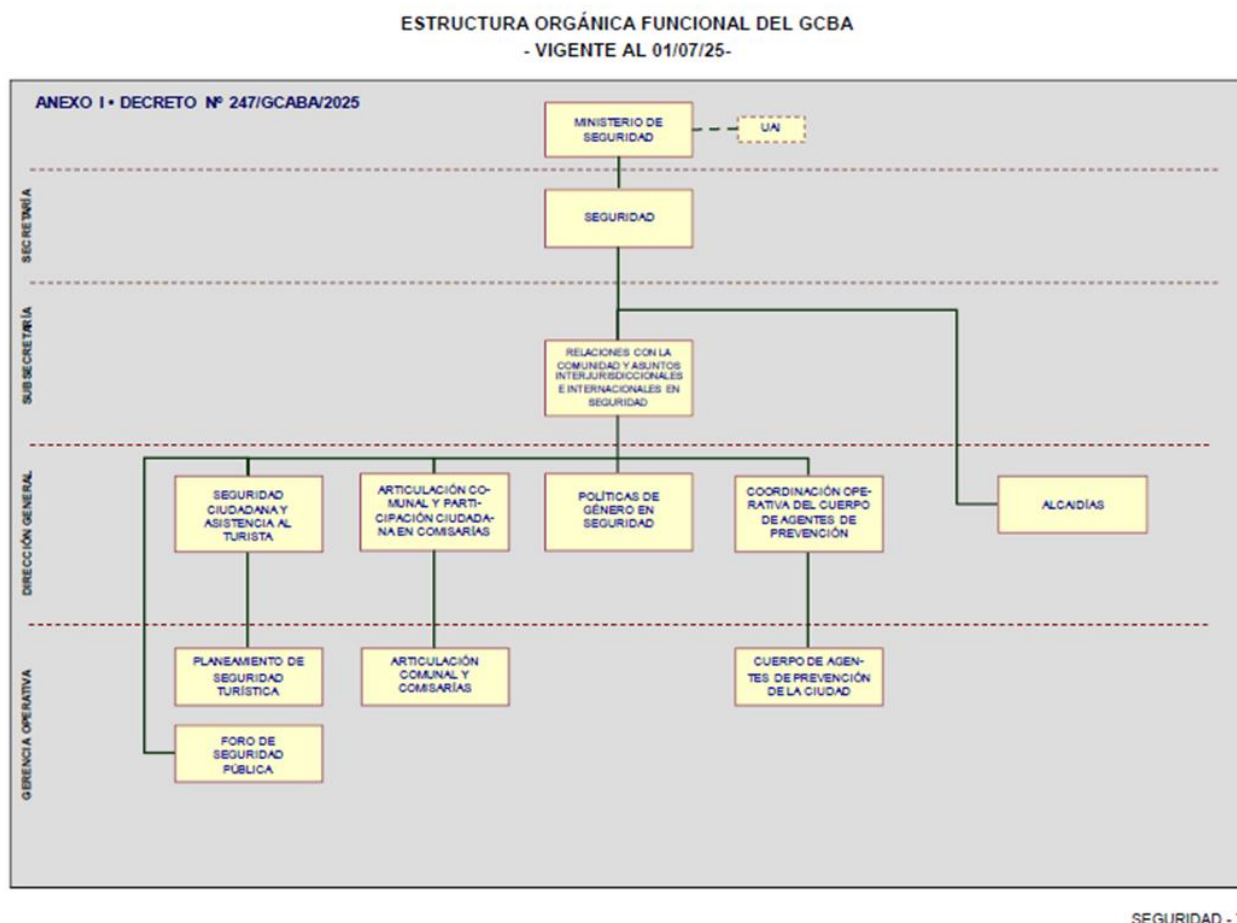
Procesos seleccionados:

2. Articulación y coordinación de las solicitudes de los ciudadanos en materias de seguridad en actividades que se desarrollen en conjunto con la Policía de la Ciudad.
3. Diseño e implementación de acciones a desarrollar por los operadores comunitarios.
4. Coordinación con diversas áreas gubernamentales a efectos de canalizar solicitudes y/o denuncias de los vecinos que resulten materia de seguridad.
6. Comunicación a los vecinos sobre las respuestas de los diferentes organismos gubernamentales en relación a las solicitudes y/o denuncias recibidas.
9. Proceso de gestión de la información obtenida de las solicitudes y/o denuncias de los vecinos que resulten materia de seguridad.

Anexo II. Marco Normativo

Fecha	Norma	Tema
01/10/1996 (BOCBA N° 47)	Constitución de la CABA	Constitución de la CABA
29/09/1998	Ley 70	Administración Financiera y Control del Sector Público
07/10/2005	Ley 1777	Ley Orgánica de Comunas
(BOCBA N° 5.757)	Ley 6292	Ley de Ministerios del GCBA
(BOCBA N° 6.762)	Ley 6684	Ley de Ministerios del GCBA
(BOCBA N° 3.206)	Decreto 589/09	Se aprueba la implementación del Sistema Administración de Documentos Electrónicos - SADE
(BOCBA N° 3.403)	Decreto 287/2010	Se aprueba el uso del módulo Comunicaciones Oficiales (CCOO).
(BOCBA N° 3.517)	Decreto 765/2010	Se aprueba el uso del módulo Generador de Documentos Electrónicos Oficiales (GEDO).
(BOCBA N° 3.652)	Decreto 196/2011	Se ordena la implementación del Expediente Electrónico.
(BOCBA N° 6.707)	Decreto N° 248/23	Modifica la estructura orgánico funcional del Ministerio de Justicia y Seguridad del Gobierno de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires.
(BOCBA N° 6.765)	Decreto N° 387/2023	Aprueba la estructura orgánico funcional dependiente del Poder Ejecutivo del Gobierno de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires.
(BOCBA N° 6.882)	Decreto 223/2024	Aprobó el Régimen Gerencial correspondiente al Ministerio de Seguridad.
(BOCBA N° 6.849)	Resolución 53-SGCBA/2024	Aprueba el Plan Anual de Trabajo de la Unidades de Auditoría Interna del Ministerio de Seguridad para el año 2024. 2D.

Anexo III. Estructura organizacional



DIRECCIÓN GENERAL ARTICULACIÓN COMUNAL Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA EN COMISARIAS

Descripción de Responsabilidades Primarias:

- Coordinar la implementación de acciones destinadas a la elaboración de políticas de prevención del delito en el ámbito de las asambleas comunitarias.
- Diseñar las acciones a desarrollar por los operadores comunitarios.
- Diseñar las actividades a ser desarrolladas en las comunas por medio de asambleas y otros ámbitos de participación ciudadana coordinando la recepción, sistematización y evaluación de las demandas y necesidades ciudadanas, en coordinación con la Subsecretaría de Servicios al Ciudadano dependiente de la Secretaría Gobierno y Vínculo Ciudadano.
- Articular y coordinar las solicitudes de los ciudadanos en materias de seguridad en actividades que se desarrollen en conjunto con la Policía de la Ciudad.

GERENCIA OPERATIVA ARTICULACIÓN COMUNAL Y COMISARÍAS

Descripción de Acciones:

- Articular relaciones con los vecinos, organismos gubernamentales y no gubernamentales que directa o indirectamente se vinculan con las responsabilidades primarias de la Dirección General.
- Promover las actividades a ser desarrolladas en las comunas por medio de asambleas y otros ámbitos de participación ciudadana coordinando la recepción, sistematización y evaluación de las demandas y necesidades ciudadanas, en coordinación con la Subsecretaría de Gestión Comunal dependiente de la Secretaría Atención Ciudadana y Gestión Comunal.
- Diseñar las acciones a desarrollar por los operadores comunitarios y coordinar la participación del Ministerio de Seguridad en las reuniones que se realicen en las Comisarías.
- Coordinar con diversas áreas gubernamentales y no gubernamentales diversos mecanismos que simplifiquen y sistematicen la vinculación con el ciudadano a efectos de canalizar solicitudes y denuncias que resulten materia de seguridad.
- Asistir y brindar soporte a la Dirección General y las áreas que la componen en la planificación en la relación con actores de la sociedad civil, atendiendo a las demandas en materia de seguridad.

Anexo III Planificación Específica. Procesos/Criterios/Procedimientos.

PROCESOS	OBJETIVOS	CRITERIOS	PROCEDIMIENTOS
2	Evaluar si los mecanismos de articulación y coordinación de los reclamos de seguridad entre los ciudadanos y la Policía de la Ciudad son eficientes y efectivos, asegurando una respuesta oportuna y adecuada a reclamos sensibles.	Los protocolos y acuerdos de articulación deben asegurar la oportunidad y la efectividad en la respuesta a los reclamos sensibles de seguridad, minimizando la demora o ineficiencia en la coordinación con la Policía.	1. Revisión de protocolos y acuerdos vigentes entre la Dirección General y la Policía de la Ciudad para la coordinación de reclamos. 2. Muestreo de expedientes o casos de reclamos de seguridad sensibles para verificar la trazabilidad, los plazos de respuesta y la calidad de la coordinación realizada con la Policía. 3. Análisis de métricas del tiempo promedio de respuesta a reclamos críticos para verificar la oportunidad. 4. Entrevista con el personal responsable para identificar posibles fallas operativas o cuellos de botella que lleven a la demora.
3	Verificar la idoneidad y la implementación eficaz de las acciones desarrolladas por los operadores comunitarios.	Los operadores comunitarios deben contar con la capacitación y articulación necesarias para asegurar la idoneidad y la máxima eficacia de las acciones implementadas.	1. Revisión de los programas y registros de capacitación dirigidos a los operadores comunitarios para asegurar que poseen la idoneidad requerida. 2. Análisis documental del diseño de las acciones implementadas para constatar su alineación con las políticas y objetivos de la Dirección General. 3. Verificación de sistema de promociones e incentivos a la participación efectiva de los operadores comunitarios. 4. Evaluación de los resultados o retroalimentación obtenidos de las acciones implementadas para medir su impacto.
4	Determinar la efectividad de los mecanismos de coordinación intergubernamental utilizados para canalizar y dar seguimiento a los reclamos y/o denuncias de seguridad, previniendo su pérdida.	Los mecanismos de coordinación intergubernamental deben garantizar la trazabilidad y canalización completa de los reclamos y denuncias, evitando la pérdida de información importante o la falta de respuesta.	1. Muestreo de casos donde se requirió la intervención de otras áreas gubernamentales para verificar la correcta canalización y el seguimiento continuo del reclamo/denuncia. 2. Revisión de la documentación que respalda los acuerdos, convenios o memorandos de entendimiento con otras áreas gubernamentales para el manejo de reclamos. 3. Evaluación de los sistemas de registro para asegurar que se mantiene la trazabilidad de los reclamos derivados y que no se pierden en el flujo de coordinación. 4. Entrevista a personal de la Dirección General y áreas externas clave para evaluar la fluidez de la comunicación intergubernamental.

6	Evaluar la oportunidad, claridad y suficiencia de la comunicación brindada a los vecinos respecto a las respuestas obtenidas de los organismos gubernamentales, asegurando el fortalecimiento de la confianza ciudadana.	La comunicación de las respuestas a los vecinos debe ser oportuna y clara, conforme a los estándares internos y los compromisos de servicio, para mantener la confianza y el vínculo ciudadano.	1. Muestreo de reclamos cerrados para verificar si la respuesta final de los organismos fue comunicada al vecino, y si se respetaron los plazos de oportunidad establecidos. 2. Análisis del contenido y forma de las comunicaciones emitidas para evaluar su claridad y si abordan adecuadamente el reclamo/denuncia original. 3. Revisión de los canales y medios utilizados para la comunicación para determinar su efectividad en el objetivo de mantener el vínculo ciudadano.
9	Analizar si el proceso de gestión de la información asegura la correcta recopilación, procesamiento, sistematización y seguridad de los datos obtenidos de los reclamos y denuncias de seguridad.	Los procedimientos de gestión de la información deben asegurar la integridad, exactitud y seguridad de la información sensible obtenida de reclamos y denuncias de los vecinos.	1. Evaluación de los sistemas de recopilación de datos para verificar la integridad, exactitud y oportunidad de la información ingresada (reclamos y denuncias). 2. Verificación de los procedimientos de procesamiento y sistematización para asegurar que la información es útil para la toma de decisiones y el diseño de políticas. 3. Revisión de las políticas de seguridad de la información para confirmar que la información sensible de los vecinos está adecuadamente protegida contra accesos no autorizados o pérdidas. 4. Pruebas de rastreo de información para verificar que los datos se manejan de manera coherente y segura desde la recepción hasta el análisis final.

Anexo IV Ejemplos aleatorios de la muestra en casos de solicitudes de seguridad con intervención de la Policía

Fecha Ingreso	Fecha Resolución	Estado	Rubro	Sub-Rubro	Canal	Sub-Canal	Funcionario	Solicitud	Devolucion
04/07/2024	11/07/2024	Resuelto	SEGURIDAD	PRESENCIA POLICIAL	Seguridad en tu Barrio	Seguridad en tu Barrio	Sin Asignar	Pide más presencia policial en la zona, piden tótem con cámara, y distintas cámaras de seguridad en la zona.	El Comisario se acercó a los dos vecinos que viven en el mismo Consorcio para consultarle el punto de venta de drogas y trabajarlo con Brigadas. Se sigue el tema con investigaciones.
05/10/2024	08/10/2024	Resuelto	SEGURIDAD	DENUNCIA	Gestion Colaborativa	Gestion Colaborativa	Sin Asignar	Hoy sábado 5/10/24 a las 15.45 hs aprox. quiero denunciar al trapito q está en esa cuadra x q si no le das plata te putea y grita en el medio de la calle siendo q uno sale de un hospital, no tengo foto xq salí rápido x miedo	Desde la DGACPCC se contactó al vecino. Se le comento respecto de las presencias policiales en su zona, y también sobre la importancia de realizar las denuncias correspondientes. Quedamos a disposición para cualquier otro pedido.
31/12/2024	07/01/2025	Resuelto	SEGURIDAD	PRESENCIA POLICIAL	Gestion Colaborativa	Gestion Colaborativa	Sin Asignar	En la madrugada de hoy, me informan de movimientos extraños de varios individuos. Esto en Pje El Ferroviario, lugar donde no hay presencia policial. Aunque sea, un efectivo en el Pje El Ferroviario y Nazca. Se pone peligroso.	Desde la DGACPCC nos comunicamos con el vecino y le explicamos la importancia de realizar la denuncia y llamar al 911 cuando observa casos así y de esta manera como impacta en el mapa del delito. Quedamos a disposición.

Anexo V. Ejemplos aleatorios de la muestra de casos de solicitudes de intervención de Otros Organismos

Fecha Ingreso	Fecha Resolución	Estado	Rubro	Sub-Rubro	Canal	Sub-Canal	Funcionario	Solicitud	Devolucion
7/3/2024	25/3/2024	Resuelto	COMUNA	COMUNA	Seguridad en tu Barrio	Seguridad en tu Barrio		Vereda rota en el Salvador 4538	Luego de la reunión desde la DGACPCC se pasó a comuna y ya están en contacto con el vecino para solucionar el reclamo
8/7/2024	12/8/2024	Resuelto	TRANSITO	TRANSITO	Reuniones	Reuniones Ministerio		Solicita semáforo con giro	Se le explicó al vecino que se deriva al área de tránsito
19/11/2024	15/12/2024	Resuelto	ESPACIO PUBLICO	ESPACIO PUBLICO	Seguridad en tu Barrio	Seguridad en tu Barrio	Sin Asignar	(Reclamo) - galpón donde se juntan cartones y está lleno de ratas	Derivado a Ministerio de Espacio Público e Higiene Urbana