

INFORME EJECUTIVO

Lugar y Fecha	Buenos Aires, Diciembre de 2013
Código del Proyecto	5.13.02
Denominación del Proyecto	Dirección General Guardia de Auxilio y Emergencias
Período Examinado	2012
Jurisdicción	26 - Ministerio de Justicia y Seguridad
Programa Presupuestario	Nº 52 – Intervenciones en Emergencia en Vía Pública
Unidad Ejecutora	152 - Dirección General Guardia de Auxilio y Emergencias
Objetivo de la auditoría	Evaluar la adecuación de los recursos al cumplimiento de los objetivos institucionales y operativos de la Dirección General Guardia de Auxilio y Emergencias en términos de eficiencia, eficacia y economía.
Objeto	Dirección General Guardia de Auxilio y Emergencias
Limitaciones al alcance	Si bien no constituyó una limitación al alcance, los procedimientos efectuados con relación a los bienes de uso (verificación en inventario y control en pañol) se realizaron en base a documentación no aprobada por Contaduría General ya que el último Inventario aprobado corresponde al ejercicio 2010 presentado el 07/07/2011. Los Inventarios correspondientes a los Años 2011 y 2012, fueron presentados a la Contaduría General en junio de 2013 con los que en principio habría dado cumplimiento a lo preceptuado por la Disposición DGC Nº 243/10 art. 24.
Aclaraciones Previas	En primer lugar corresponde aclarar que la Dirección General Guardia de Auxilio y Emergencias (DGGAyE) brinda respuesta en casos de situaciones de riesgo edilicio (peligro de caída de cualquier elemento como componentes de frentes, ya sean balcones, marquesinas, mamposterías o cualquier otro que forme parte de un edificio) o en cualquier situación que implique riesgo en la vía pública (cables caídos, postes de alumbrado o árboles con peligro de caída, etc.) durante las 24 horas los 365 días del año. Dichos servicios pueden ser requeridos por cualquier habitante a través de: • Línea 103 Emergencias¹

¹ Es un servicio de atención de las llamadas de urgencia realizadas por los ciudadanos en el ámbito territorial de la Ciudad de Buenos Aires. Es parte de un sistema que coordina las áreas gubernamentales y no gubernamentales que dan respuestas a situaciones críticas que vulneran y ponen en riesgo a la población. El tratamiento y evaluación de las

	• Línea 147 de atención al vecino • En los Centros de Gestión y Participación Comunal (CGPC) Una vez recibida la denuncia y/o efectuado el reclamo, especialistas de esta dirección supervisados por un profesional, verificarán el estado de la estructura edilicia. En caso de ser necesario, la guardia procederá a apuntalar o a demoler estructuras con peligro de caída o derrumbe que impliquen daños a moradores o terceros. Las Responsabilidades Primarias de la Dirección General bajo examen son las siguientes: ✓ Administrar un servicio permanente destinado a emergencias con potencialidad de colapso edilicio, tanto de edificación privadas como públicas. ✓ Trabajar en forma conjunta y coordinada de acuerdo a los lineamientos y protocolos que establezca la Subsecretaría de Emergencias para el tratamiento de emergencias a través del Centro Único de Coordinación y Control (CUCC), para las emergencias recibidas por los canales de comunicación habilitados. ✓ Ejecutar las tareas de apuntalamiento demoliciones, remoción de escombros, desocupaciones, clausuras, etc., que se tornen necesarias para preservar el bien público. ✓ Colaborar dentro de la materia de su competencia, en los procedimientos requeridos por el Poder Judicial ✓ Realizar las demoliciones ordenadas por la autoridad competente de edificaciones en contravención. ✓ Participar en el retiro de estructuras portantes de carteleras publicitarias, carteles cruza-calles y pancartas, en coordinación con el Ministerio de Ambiente y Espacio. ✓ Detectar deficiencias en la vía pública que por cualquier índole configuren situaciones de peligrosidad y/o afectan la calidad de vida de la población, resolviéndolas en lo que este a su alcance y derivando aquellas en que se torne necesaria la intervención de otras áreas del GCBA u organismos nacionales o privados competentes. Se procedió a la identificación de Áreas Críticas y
--	---

llamadas de urgencias se rige de acuerdo a las directrices de actuación aprobadas por el órgano competente en materia de protección ciudadana de la Ciudad de Buenos Aires. Tras marcar el número de tres cifras 103, oír el mensaje de identificación del operador del Centro de Atención de Llamadas de Urgencia de la ciudad. Antes de que comience la conversación, se habrá producido un intercambio electrónico de datos, que permitirá al operador visualizar el número de teléfono desde el cual el vecino está llamando y su situación geográfica (actualmente sólo para telefonía fija). Esto hace que sea posible el envío de ayuda aunque la llamada se interrumpa antes de poder obtener mayor información. *Más detalles acerca de cómo funciona ver **Anexo II**.*

determinación de Variables para el análisis de la Gestión, a saber:

Área Crítica	Variable	Indicadores
Planificación y Presupuesto	Meta Física	Análisis de la unidad de medida adoptada
	Cumplimiento de metas	Metas Físicas cumplidas vs planificadas.
	Cumplimiento de responsabilidades primarias	Cajas Chicas Comunes. Cajas Chicas Especiales.
Registraciones	Confiabilidad de los datos	Libros rubricados Cajas Chicas y Especiales Plan Anual de Compras Inventario
Flota Automotor	Vehículos asignados a la DGGayE	Relevamiento, control y verificación de dominios y autorizados a conducir.
Patrimonio	Pañol	Recepción, resguardo y control de stock de máquinas y herramientas. Confronte con Inventarios 2010/11/12.
	Inventario	Control altas y bajas.
Recursos Humanos	Relevamiento. Análisis de Legajos	Verificación de Desvíos Encuesta a personal vía pública
Gestión	Evaluación de resultados y/o desempeño.	• Cantidad de Intervenciones. Ratios • Muestreo de eventos y verificación en libros de la DGGayE.

Fuente: Elaboración propia.

Asimismo, se desarrolló el siguiente análisis FODA:

Análisis FODA

Positivas	Negativas
Oportunidades	Amenazas
✓ El proyecto del traslado de la DGGayE a Av. San Juan y Bernardo de Irigoyen, permitiría contar con un lugar físico más acorde a las tareas que presta la Dirección General y estar más próxima a las zonas que generalmente requieren de su intervención. ✓ Si bien existe un Manual de Procedimientos que contempla la mayoría de las misiones y funciones de la DGGayE, el mismo no se encuentra aprobado y consecuentemente no es utilizado actualmente.	✓ La intensificación de los fenómenos meteorológicos constituye una nueva realidad que los científicos pronostican continuará afectando diversas regiones del planeta. Estos fenómenos han ocasionado en los últimos años inundaciones, caída de árboles y desprendimiento de mampostería en diversas áreas de la ciudad. ✓ La falta de mantenimiento por parte de propietarios de antiguas construcciones y/o edificios genera peligro para los transeúntes y habitantes de dichas edificaciones.
Fortalezas	Debilidades
✓ La aprobación de un Plan	✓ La ausencia de procedimientos

	Director de Emergencias que constituye el marco de referencia para que todas las áreas del Gobierno de la Ciudad de Buenos Aires den respuesta ante situaciones de amenazas a la comunidad, sean de origen natural o por acciones generadas por los seres humanos, en los cuales la seguridad, la vida de las personas y el ambiente puedan quedar expuestos al peligro. ✓ El diseño de un Centro Único de Coordinación y Control (CUCC) que cuenta con tecnología de última generación permite coordinar una respuesta rápida e integrada de los organismos integrantes del sistema en cualquier emergencia contando con una moderna plataforma informática y un sistema de comunicaciones para uso exclusivo de las fuerzas de seguridad y de emergencias.	administrativos establecidos por norma impide una adecuada aplicación de controles sobre los circuitos administrativos y los procedimientos empleados en la intervención de cada emergencia. ✓ La DGGAyE no posee un inventario físico con identificación de sus bienes. Carece de un pañol lo suficientemente amplio para que la ubicación física de máquinas y herramientas permita una distribución ordenada. Esta situación impide el debido control de los elementos, ya sea para su mantenimiento, reposición y/o conocimiento de estado de uso de los mismos. ✓ Necesidad de estructurar una política de RRHH, para encauzar problemas tales como la confección de los legajos del personal y la información volcada en ellos ya que resulta insuficiente e incompleta. ✓ La superficie donde se encuentra el sector de informática es muy reducida y carece de los requerimientos mínimos de seguridad. ✓ Condiciones edilicias de la DGGAyE no son las óptimas. Falta puntualizar los problemas. Seguridad. Servicio de Limpieza. ✓ Las metas físicas del programa son confeccionadas a partir de una unidad de medida que no contempla la diversidad o características de cada una de las intervenciones realizadas ya que no todas ellas constituyen una emergencia. ✓ Se ha verificado una débil capacitación del personal de la Dirección General Guardia de Auxilio y Emergencias debiendo “formalizarse” un Programa de Capacitación integral adaptado a las diferentes emergencias y que contemple las habilidades y/o perfiles del personal de la Dirección General.
	<u>Fuente:</u> Elaboración propia.	

Principales Observaciones	<u>Estructura Orgánica</u> - el Área de Sistemas no se encuentra establecida en el organigrama de la DGGAyE. - Si bien pudo verificarse la existencia de un manual de procedimientos que contempla la mayoría de las misiones y funciones de la DGGAyE, el mismo no se encuentra aprobado y consecuentemente no es utilizado actualmente, circunstancia que conlleva un deficiente control interno y la imposibilidad de lograr mejoras continuas en los procesos. <u>Cajas Chicas Comunes</u> - El concepto reparaciones y repuestos de automotores comprende 33 comprobantes, de los cuales 13 (39,39%) por un total de \$ 2.145,99 (40,35%) no aclara patente del vehículo. - En oportunidad de cruzar las altas 2012 del Inventario al 31/12/2012 con los conceptos rendidos se detectaron bienes no inventariados por la suma de \$ 1.159. <u>Cajas Chicas Especiales</u> - En gastos de mantenimiento de equipos y motores se verificaron casos donde no consta garantía del trabajo. - En las compras de elementos de seguridad (el caso de los botines) también se efectuaron compras por cajas chicas comunes y no se expresa razón del pedido, ya que constituyen elementos cuya compra puede ser programada. Asimismo, la compra de cascos de seguridad como una máscara para equipo autógeno no debería imputarse a bienes de uso. - En el 79% de las compras de repuestos automotores realizadas no consta dominio del vehículo al que fueron destinados los mismos. - En la adquisición de maderas se pudo verificar que también se realizó el mismo tipo de gasto por caja chica común. En un caso se detecta una compra por un valor 37% superior al del mismo material un mes atrás. - En el detalle de las compras de bienes de uso se detectaron casos en los que no consta ficha de inventario a pesar de haberse imputado a bienes de uso. - En las contrataciones de servicios por emergencias su pudo observar que no se tratan estrictamente de una emergencia, o no consta motivo de emergencia, pedido, etc. Por ejemplo: a) Trabajos realizados en el predio a mudarse de la Avda. San Juan, las cuales pueden ser programadas y no constituir una emergencia (\$ 164.200 y \$ 10.000). b) No se detalla destino, ni motivación (\$ 3.920,40 y \$ 3.789,72). c) No consta motivo del trabajo (\$ 2.904 \$ 2.904 \$ 2.286,90 y \$ 500).
---	---

	d) No se aclara fecha de prestación, ni órdenes de trabajo, ni condiciones de la prestación (\$ 25.900, \$ 61.600 \$ 19.057,50 y \$ 11.616). e) No se aclara destino (\$ 7.860). f) No se precisan lugares, ni motivación (\$ 85.000). g) Trabajos de retiro de escombros, en los que no se detalla fecha de pedido de los mismos e incluye máquinas, personal y seguros, sin adjuntar los mismos (\$ 217.000). h) Servicio de desmonte y retiro de torres de comunicación pedidas el 22/06 y realizadas según fecha de remito del proveedor el 15/08 (\$ 154.042,68). - El caso de los gastos de ferretería, pintura, materiales de construcción y elementos de electricidad totalizan \$ 19.534,20. No se detalla su utilización, si es para reparaciones en el ámbito de la Dirección General o para atender emergencias. El mismo tipo de gasto se realiza por cajas chicas. - Órdenes de compra: se verificó la emisión de cuatro documentos titulados “Orden de Compra N° 001/002/0037004-DGGAYE-2012” siendo que los mismos no representan en sentido estricto una orden de compra, ya que las mismas no fueron generadas en el SIGAF. <u>Plan Anual de Compras y Contrataciones</u> - Se detectaron conceptos no incluidos en el Plan Anual de Compras y mencionados en el Listado de compras. Asimismo, se detectó conceptos incluidos en el Plan Anual de Compras y no mencionados en el Listado de Compras. Esta circunstancia deriva en una falta de integridad en el Plan de Compras, por cuanto se estarían efectuando gastos que no fueron incluidos oportunamente en dicho Plan. <u>Inventario</u> - La DGGAYE no ha dado cumplimiento a la normativa relacionada con el “Régimen Contable Patrimonial de Bienes de Uso y de Consumo” (Inventario) por cuanto debió remitir a la Dirección General de Contaduría, para la formación del Inventario General de todos los bienes que integran el acervo patrimonial de la Ciudad, el inventario de los bienes afectados a su uso, al 31 de diciembre de cada año. En el caso de Inventario 2011 y 2012, los mismos fueron remitidos en Junio del presente año cuando debieron serlo antes del 28 de febrero del año siguiente al del cierre en cada caso. (BOCBA 3564. 15/12/2010). - La DGGAYE no posee un inventario físico con identificación de sus bienes. Carece de un pañol lo suficientemente amplio para que la ubicación física de máquinas y herramientas permita una distribución ordenada. Esta
--	--

	situación impide el debido control de los elementos, ya sea para su mantenimiento, reposición y/o conocimiento de estado de uso de los mismos. - De la lectura de los inventarios examinados surge que en las altas desde 2008 respecto de los ítems 301, 302, 306, 307, 309 y 312 no se detallan números de serie de cada uno de los bienes inventariados (motosierras, tronzadoras, cámaras fotográficas, fax, impresoras, computadoras, aires acondicionados, matafuegos, etc.). - En oportunidad de realizar el cruce de las “altas” del inventario de 2012 contra el devengado del mismo ejercicio, se pudo constatar la adquisición de bienes por un importe de \$139.622,29 que no constan como altas en el inventario. - Se detectó la existencia de una cantidad significativa de bienes de uso que a la fecha debieran haber sido dados de baja y aún continúan formando parte del inventario. Dichos bienes deberían ser dados de baja por: a) fuera de uso (el bien existe pero está en desuso por rotura, desgaste, etc.) y/o b) por encontrarse extraviadas (robo, hurto, pérdida).
Conclusiones	De la evaluación practicada y conforme con sus resultados podemos adelantar que la Dirección General Guardia de Auxilio y Emergencias ha cumplido satisfactoriamente con los objetivos institucionales del programa presupuestario que le fuera asignado. A pesar que durante el ejercicio examinado (2012) ocurrieron incidentes y emergencias de dimensiones excepcionales (inundaciones y derrumbes de mampostería y del edificio de la calle Bartolomé Mitre), se puede observar una eficaz dinámica de integración con otras áreas del Gobierno de la Ciudad permitiendo llegar a intervenir en la emergencia en un margen de tiempo razonable. No obstante ello, se han evidenciado dificultades en diversas áreas que conforman la organización. A saber: a) La gestión de compras y contrataciones originadas en diversas causas entre las que sobresalen recursos humanos insuficientes en el área de administración; demora en la disponibilidad de fondos; limitaciones para planificar reposición de stock y una distribución ordenada y estado de los insumos requeridos (máquinas, herramientas, maderas, etc.). b) Dificultades en el cumplimiento de los plazos establecidos en el Régimen Contable Patrimonial de Bienes de Uso y de Consumo (inventario); carencia de un inventario físico que permita asegurar en forma confiable las existencias físicas en el pañol; espacio físico inadecuado del pañol. c) Informalidad de su estructura organizacional

	deviniendo impostergable la asignación de responsabilidades, funciones, objetivos y/o acciones a los niveles inferiores; paralelamente se verifica la no utilización de manuales de procedimientos, pese a contar con dicho instrumento por lo que también se ha recomendado su aprobación inmediata capacitando al personal para una correcta aplicación del mismo.
--	---