



AUDITORIA GENERAL
DE LA CIUDAD DE BUENOS AIRES

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

Auditoría de la Ciudad de Buenos Aires

Informe Ejecutivo

Número:

Buenos Aires,

- **Fecha de Aprobación:** 10/04/2024
- **Código de Proyecto:** 92202
- **Denominación del Proyecto:** Consejo de los Derechos de las Niñas, Niños y Adolescentes. Servicios de Emergencia.
- **Tipo de Auditoría:** Gestión
- **Dirección General:** Dirección General de Desarrollo Social
- **Período Bajo Examen:** 2021

Objeto:

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

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

Alcance:

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

Limitaciones al Alcance: No Hubo.

Observaciones Relevantes:

Respecto de la Central de Llamadas - Línea 102

Observación 1

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

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

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

Respecto de los Centros de Atención Transitoria

Relevamiento de Legajos

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

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

Legajos relevados en el Centro de Atención Transitoria N° 1

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

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

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

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

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

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

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

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

dispone el alojamiento del niño en el Centro de Atención Transitoria.

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

Legajos relevados en el Centro de Atención Transitoria N° 2

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

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

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

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

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

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

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

Legajos relevados en el Centro de Atención Transitoria N° 3

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

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

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

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

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

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

Prestación Alimentaria brindada en los Centros de Atención Transitoria

Observación 8 En virtud de haberse pagado el servicio de prestación alimentaria mediante la utilización del Decreto N° 433/2016 y de no existir pliego o contrato que establezca el marco normativo que debe observarse para brindar el servicio, se verificaron las siguientes deficiencias:

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

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

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

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

Observación 13 Se verificó falta de higiene general de los sectores de cocina de la totalidad de los Centros de Atención Transitoria visitados, lo que incluye mesadas, interior de alacenas, equipamiento de cocción y equipos de frío.

Observación 15 En el Centro de Atención Transitoria N° 1 se verificó la falta de higiene del sector de depósito, el mal estado edilicio del mismo, y el mal funcionamiento de una heladera para conservar derivados lácteos cuya temperatura de control tomada arrojó un valor de 12.9 °C.

Respecto del Análisis Presupuestario

Observación 18 El 92,3 % del presupuesto devengado en la Actividad 12.000 (\$32.692.933,27) fue devengado mediante la utilización del Decreto N° 433/2016, lo que implica el incumplimiento del régimen jurídico establecido en la Ley N° 2.095 que determina las normas que debe observar el Sector Público de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires, en los procesos de compras, ventas y contrataciones de bienes y servicios.

Conclusiones:

De la labor efectuada se desprenden las siguientes conclusiones:

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

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

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

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

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

En el mismo orden de ideas, se verificó que el sistema informático implementado por la Línea 102, durante el periodo auditado, no aseguró la trazabilidad de las llamadas, debido a

que el mismo no permitió identificar si existieron llamadas anteriores referidas al mismo caso, y si dicho caso tuvo derivaciones previas.

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

-Se encuentra embebido el Informe Final-