

INFORME EJECUTIVO¹

1. Conclusiones

En el marco del desarrollo de este proyecto de auditoría se observaron diferentes puntos débiles del control interno, como la falta de consistencia de la información elaborada por el ente auditado, principalmente en lo que respecta a la planificación, personal, población asistida, normativa, estadísticas y circuitos formales.

Por otro lado, -además de advertir la coexistencia de dos estructuras- se identificaron distintas áreas críticas, que podrían entonces articularse en tanto objetivos de futuras auditorías de gestión:

- Evaluar la adecuación de los recursos al cumplimiento de los objetivos institucionales y operativos de los programas, en términos de eficacia y eficiencia.
- Evaluar los aspectos legales y técnicos de los convenios celebrados con organismos gubernamentales y no gubernamentales.
- Evaluar las condiciones edilicias de la sede central y dependencias descentralizadas.
- Evaluar la implementación del Plan de Fortalecimiento Institucional.
- Evaluar la implementación del Registro Único de Familias Beneficiarias en el ámbito de la Secretaría de Desarrollo Social.

2. Objeto

Jurisdicción 45, Unidad Ejecutora 470: Subsecretaría de Gestión Social y Comunitaria.



3. Objetivo

Relevar los aspectos normativos, operativos y de control vinculados con el servicio público brindado por el organismo auditado.

4. Comentarios

Las estructuras organizativas de la Subsecretaría fueron modificadas por los Decretos N° 1981/01 (23/11/01), 2055/01 (13/12/01) y 179/02 (29/02/02) (Anexo I) aprobando sólo los niveles hasta Dirección General. De los mismos se desprende que durante 2003 la Subsecretaría de Coordinación del Plan

¹ Para acceder al contenido completo del informe de relevamiento ingresar en el sitio web: Hwww.agcba.gov.arH (en el link “informes”, y luego “informes finales”).

Social Integral tuvo a su cargo 4 Coordinaciones Generales con Nivel de Dirección General: Áreas Fortalecimiento Familiar, Política Habitacional y Emergencia Social, Política Alimentaria y Servicios Sociales Zonales

Los cambios estructurales y la creación de las coordinaciones generales apuntaban a establecer un **Plan Social Integral** cuya intención era modernizar la gestión y el diseño de políticas sociales integrales a fin de fortalecer el ingreso familiar a través de distintas estrategias de inclusión.

Objetivos de la Subsecretaría (durante 2003):

- Formular y entender en la implementación del Plan Social Integral del Gobierno de la Ciudad de Buenos Aires.
 - Diseñar, coordinar, ejecutar y monitorear políticas sociales tendientes a garantizar el desarrollo social de los sectores más vulnerables de la población.
 - Diseñar y ejecutar políticas sociales inclusivas e integrales que den respuesta a las problemáticas alimentarias, de insuficiencia de ingreso familiar, de déficit y emergencia habitacional para los sectores más vulnerables y a la emergencia social en general.
 - Brindar cobertura ante situaciones de catástrofe o emergencia social.
 - Intervenir en los programas de urbanización y construcción de viviendas en las villas y ejecutar los programas de Emergencia Habitacional y de Autoconstrucción.
 - Coordinar el Programa Radicación, Integración y Transformación de Villas y Núcleos Habitacionales Transitorios.
-
- En el 2004, el último objetivo fue suprimido y se sumaron:
 - Diseñar y coordinar la instrumentación de planes y proyectos de promoción y asistencia para el desarrollo de Microemprendimientos, así como sus proyectos de calificación y reconversión laboral.
 - Coordinar el Programa Nuevos Roles Laborales.
 - Actuar como Unidad Ejecutora del Programa Autoempleo.

5. Debilidades detectadas

Organización y Estructura

1. Existe un desfasaje entre el organigrama formal y funcional. Esto se evidencia en la existencia de áreas o programas sin un marco normativo adecuado dificultando la delimitación de las responsabilidades de los funcionarios que la integran.
2. No resulta posible la identificación de los programas vigentes mediante la lectura del organigrama, ni la determinación de la estructura organizativa y del lugar en que el personal permanente presta servicio, partiendo de los programas presupuestarios. Hay casos en que informes y entrevistas sobre la dependencia de un mismo programa no resultan coincidentes.
3. No se producen instrumentos de planificación que permitan identificar la existencia del Plan Social Integral como tal.

4. Los cambios de autoridades, sin un proceso normado de traspaso de la información (según lo establecido en la Ley 70 Art. 25) afectan negativamente la gestión en aspectos normativos, de información y conducción.
5. No existe una oferta de instancias de capacitación para el personal de la Subsecretaría.
6. El personal de la mesa de informes y derivación no recibe capacitación, material escrito con información de los programas ni supervisión. No hay libro de quejas o instrumento similar, ni registro de población concurrente.
7. No se registran criterios de selección de los autores y contenido de los documentos del Centro de Información sobre Organizaciones que trabajan en la Ciudad de Buenos Aires (CIOBA).
8. No fue posible acceder al listado de personal de planta permanente y contratado de cada Servicio Público Primario (no siempre la afectación presupuestaria coincide con el área en que efectivamente presta servicio). La cantidad y nómina de personal varía según registros de distintas fuentes.
9. El Departamento de Personal no cuenta con un circuito que le permita centralizar y realizar un seguimiento de la asistencia y permanencia del personal de planta permanente y contratado.
10. Los inmuebles -principalmente la casa central y los depósitos- presentan falta de mantenimiento. En los últimos años no se ha efectuado un cronograma preventivo.
11. El Departamento de Servicios y Conservación no maneja fondos propios, ni cuenta con stock de materiales.
12. El Departamento de Programación y Control no puede cumplir con su responsabilidad de monitorear la ejecución presupuestaria en tiempo y forma sin el acceso a la información de las Direcciones Generales de la Subsecretaría y del Sistema de Registro Presupuestario (SISER).
13. Respecto al mismo departamento: tampoco existen manuales de procedimiento, circuitos escritos o instrumentos operativos que permitan ordenar las intervenciones, evitar la superposición y obtener información oportuna y confiable.
14. No se dispone de un manual de procedimientos ni circuitos escritos del Departamento Contable. No existe control de stock de los artículos de librería distribuidos. Tampoco se verifican los bienes patrimoniales in situ.
15. No hay un claro sistema de responsabilidades del resguardo y mantenimiento de la totalidad de los bienes depositados. Tampoco se confecciona un inventario actualizado de los bienes.

Estructura Presupuestaria

16. La imputación del gasto de alimentos para el Programa “Apoyo a consumo alimentario a Familias” en el inciso 2 “Bienes de Consumo” es incorrecta afectando, además, el análisis de costo de gestión.

17. Existen dificultades para realizar un análisis de costo por programa, ya que no siempre el presupuesto expresa en su totalidad la realidad de los Servicios Públicos Primarios.

18. Al no existir un registro único de beneficiarios por familia que permita cruzar esta información en el total de programas de la Subsecretaría, no es posible determinar el significado real de las cifras finales de los informes trimestrales y estadísticos.

19. No hay criterios explícitos y comunes para el tratamiento de la información que luego se expresa en los informes trimestrales de gestión.

20. El presupuesto asignado a la Subsecretaría no permite atender a la totalidad de la demanda conocida por el organismo, quedando una importante población con demanda insatisfecha. Mientras hay programas que no satisfacen el 14% de las necesidades detectadas otros no lo hacen en un 84%.

21. No existe documentación que permita identificar los criterios de distribución de los equipamientos informáticos y de oficina.

Recursos Humanos

22. La información sobre el personal de planta permanente y contratado no resulta completa y oportuna. No todo el personal tiene función presupuestaria asignada. En los casos en que fue establecida formalmente no siempre su afectación coincide con la real, por lo tanto se dificulta llegar a determinar el área en que efectivamente se presta servicio y la tarea que se realiza.

23. No se tuvo acceso a planificación del Recurso Humano y criterios de distribución según las necesidades de los programas y áreas de apoyo. La relación entre la cantidad de no profesionales y profesionales marca un bajo nivel de profesionalización en atención al público.

24. No se han definidos los perfiles y criterios de selección del personal contratado. Tampoco se justifica la disparidad de los montos de contratos por igual función o según las diversas calificaciones.

Planta Física y Mantenimiento

25. La sede de Entre Ríos y Pavón se encuentra colapsada en cuanto a sus dimensiones y ordenamiento interno. La falta de planificación y diseño de las obras paliativas desarrolladas generaron un edificio de estructura heterogénea e inapropiada.

26. La escasa superficie de espacio para espera hace que el público se concentre en los pasillos, obstruyendo la circulación y aguardando en condiciones físicas y de equipamiento inapropiadas. Se evidencian inadecuadas condiciones de higiene de espacios de espera. El número de sanitarios es insuficiente para la cantidad de público.

27. La limitada cantidad de espacios e inadecuadas condiciones de privacidad para la atención profesional afecta la calidad de atención y desvirtúa la intervención profesional.

28. La accesibilidad mecánica vertical no es suficiente (no funciona el ascensor ubicado más cerca de la entrada general del público).

29. Hay numerosas oficinas administrativas que se encuentran tabicadas en forma precaria, con mobiliario inadecuado y escasez de espacio para guarda de documentación.

30. Los matafuegos tienen la carga vencida desde julio de 2003. El edificio no posee señalización de salidas. El mal estado de pintura es general. Es escaso y está en mal estado el mobiliario destinado a la espera del público.

31. Los depósitos de Rezagos (Av. España) y el de Recuento Patrimonial (Av. Constituyentes) presentan un avanzado estado de deterioro de su planta física, afectando las condiciones laborales y de conservación de los bienes en resguardo.

32. La falta de recursos (humanos, económicos, móviles, de equipamiento y herramientas) dificulta la diagramación de los trabajos de mantenimiento edilicio y la cobertura de las emergencias. No existe un cronograma anual que organice un plan de obras en función de las prioridades edilicias de cada área.

Programa de Fortalecimiento Institucional

33. No se cumplió con la totalidad de los objetivos propuestos para la primera y segunda etapa. La mayoría de los responsables de las Direcciones Generales expresaron no estar al tanto de los avances del programa. Las áreas de apoyo que aportaron información desconocen los informes o documentos finales.

Registro Unificado de Beneficiarios (R.U.B.) Central

34. No se cumplimentaron en tiempo y forma las metas proyectadas en las diferentes etapas de implementación.

35. Los programas no cuentan con el recurso humano ni con la debida instalación tecnológica para registrar, actualizar y resguardar la información en soporte informático y en papel. No se exige el requisito de completar la ficha R.U.B. para seguir siendo beneficiario como lo indica la normativa. Por otro lado, implementan el registro sin un grado de avance unificado.

36. La información no está lo suficientemente validada o respaldada.