

**Objeto:**  
Supervisión y Verificación del Sistema de Control Interno.

**Período auditado:**  
01/03/2024 al 30/04/2024.

**Normativa relevante:**  
Constitución de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires.  
Leyes N° 70 (texto consolidado por Ley N° 6.588) y N° 6.684.  
Decretos N° 463/19 y modificatorios (no vigentes), N° 387/23 y N° 223/24.

**Equipo auditor:**  
Emilse M. TEYO  
Pablo E. CORONADO  
Débora A. TORTORIELLO  
Diego H. TEMNIK (hasta el día 9 de mayo de 2024)  
Karina IRIBARNE

## Informe Ejecutivo

**PROYECTO N° 63/24**  
**Ministerio de Seguridad**  
**Secretaría de Seguridad**  
**Subsecretaría de Emergencias**  
**Dirección General Guardia de Auxilio y Emergencias**

### Alcance:

**2.1.** El alcance del presente Informe para la Dirección General Guardia de Auxilio y Emergencias (en adelante DGGAYE) se sustenta en:

- Lineamientos de la Ley N° 70 donde, en su artículo 120, menciona: *“El Sistema de Control Interno comprende el plan de organización y todos los métodos y procedimientos que en forma coordinada adopta el Gobierno de la Ciudad de Buenos Aires en todas las jurisdicciones que componen la administración central y descentralizada, cualquiera fuera su modalidad, con los siguientes propósitos:*
  - a) Lograr el cumplimiento de las metas y objetivos fijados.*
  - b) Salvaguardar sus bienes y otros recursos.*
  - c) Suministrar información suficiente, confiable y en forma oportuna.*
  - d) Promover la eficacia, eficiencia y economía de las operaciones.*
  - e) Asegurar el cumplimiento de las Leyes y normas en vigor, que rigen para cada actividad.*
  - f) Alentar la adhesión a las políticas operacionales y administrativas.”*

**2.2.** Las tareas de relevamiento fueron realizadas en el ámbito de la DGGAYE y en esta Sindicatura General, durante el período comprendido entre el 10 de abril y el 15 de julio del corriente año.

**2.3.** El alcance de la presente supervisión contempló el período correspondiente a los meses de marzo y abril de 2024, circunscribiéndose la labor de auditoría a la verificación de los manuales de procedimientos, procesos aplicados y la supervisión y verificación de las acciones realizadas por la DGGAYE en materia de:

- Detección (de oficio) de deficiencias en la vía pública que configuren situaciones de peligrosidad y/o afecten la calidad de vida de la población.
- Tramitación de los requerimientos ingresados a esa Dirección General relacionados con dichas situaciones.

**2.4.** Determinación de las acciones correspondientes al proceso de detectar deficiencias en la vía pública que por cualquier índole configuren situaciones de peligrosidad y/o afecten la calidad de vida de la población, resolviéndolas en lo que esté a su alcance y derivando aquellas en que se torne necesaria la intervención de otras áreas del Gobierno de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires u organismos nacionales o privados competentes.

**2.5.** Depuración del universo informado<sup>1</sup> y determinación de una muestra -realizada a través del procedimiento de muestreo aleatorio simple<sup>2</sup>- de las intervenciones realizadas por la DGGAYE a fin de efectuar el relevamiento de los procedimientos realizados por esa Dirección General.

**2.6.** Relevamiento -a través del Sistema Gestión de Pedidos de la DGGAYE- de aquellas intervenciones realizadas por la Dirección General auditada -incluidas en la muestra- que ingresaron a través de la Línea 103 Emergencias.

**2.7.** Relevamiento a través de los módulos Expediente Electrónico (EE) y Comunicaciones Oficiales (CCOO) del Sistema de Administración de Documentos Electrónicos (SADE), de aquellas intervenciones realizadas por la DGGAYE -incluidas en la muestra- que ingresaron por esas vías.

**2.8.** Verificación de los Libros utilizados en la Dirección General para el registro de las acciones realizadas por la DGGAYE en la materia auditada.

**2.9.** Análisis de la información brindada respecto de la dotación del personal y de la flota automotor asignadas a la DGGAYE.

**2.10.** Relevamiento fotográfico del estado edilicio del inmueble sito en Av. San Juan 984, en el que funciona la DGGAYE.

**Limitaciones al alcance:**

No existieron.

**Principales hallazgos/observaciones:**

No aplica.

**Respuesta del organismo al Informe de Auditoría:**

No requiere opinión.

**Conclusiones y principales recomendaciones:**

Del relevamiento realizado, surgió lo siguiente:

**1. Oportunidades de Mejora:**

**1.1. Respetto del Manual de Procedimientos:**

Si bien la DGGAYE cuenta con los Planes Operativos correspondientes al Capítulo IV del Anexo del Plan Director de Emergencias de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires y, a su vez, la Gerencia Operativa Técnica, dependiente de esa Dirección General, posee un Protocolo denominado "Inspecciones. Guía de Manejo", resulta oportuno implementar un Manual de Procedimientos en el cual se establezcan los circuitos administrativos que realiza la DGGAYE para llevar adelante las actividades inherentes al cumplimiento de la totalidad de sus Responsabilidades Primarias, toda vez que la definición de los procedimientos resulta imprescindible para el mantenimiento del Sistema de Control Interno.

Asimismo, se sugiere proceder a su posterior formalización mediante el dictado del pertinente acto administrativo.

---

<sup>1</sup> Mediante correo electrónico de fecha 20 de mayo de 2024 la Dirección General auditada informó a este Organismo de Control un universo de dos mil sesenta y seis (2.066) requerimientos ingresados a la DGGAYE durante el período auditado.

<sup>2</sup> Parámetros utilizados para la determinación de la muestra: Tamaño de la población: 2.066, Error muestral: 10%, Proporción de éxito: 50%, Nivel de confianza: 90%. Muestra óptima: 23.

## 1.2. Respeto de la Planificación Anual:

Resulta conveniente que la DGGAYE elabore, implemente y formalice una planificación anual del área, contemplando en ella la totalidad de las Responsabilidades Primarias que le fueran asignadas a dicha Dirección General por el Decreto N° 387/23 y sus modificatorios, toda vez que la falta de dicha planificación comporta un riesgo en la gestión operativa que podría afectar la eficacia y eficiencia en la utilización de los recursos disponibles, como así también en la efectiva realización de las tareas que le compete realizar a la Dirección General auditada.

## 1.3. Respeto de los indicadores de gestión/tableros de comandos:

Se recomienda a la DGGAYE implementar indicadores de gestión y/o de control para el seguimiento del cumplimiento de las Responsabilidades Primarias que le fueron asignadas por el Decreto N° 387/23 y sus modificatorios.

Ello le permitirá contar con más información que pueda ser utilizada por la DGGAYE para la toma de decisiones, la evaluación de las actividades realizadas y, en su caso, la adopción de las medidas correctivas que fueren menester llevar a cabo.

## 1.4. Respeto de la detección deficiencias en la vía pública que por cualquier índole configuren situaciones de peligrosidad y/o afecten la calidad de vida de la población:

La detección de deficiencias en la vía pública no fue planificada para el año 2024, sino que fue llevada a cabo durante la realización de las intervenciones *in situ* efectuadas como consecuencia de un requerimiento ingresado a la DGGAYE.

Además, no se discriminan los registros correspondientes a los requerimientos formulados a la DGGAYE (o a sus Gerentes Operativos) de aquellos registros asentados a raíz de la detección de esas deficiencias que eventualmente fuesen divisadas al momento de llevar a cabo una intervención por parte del personal de la Gerencia Operativa interviniente.

Por ello, y en consonancia con lo recomendado en el punto 4.1.2. del presente Informe, resulta oportuno incluir en la planificación anual la realización de la Responsabilidad Primaria relativa a la detección de deficiencias en la vía pública y, además, definir una forma de registración que permita distinguir aquellas tareas realizadas por detección “de oficio” de aquellos requerimientos ingresados por solicitudes externas a la DGGAYE.

## 1.5. Respeto del análisis de los requerimientos ingresados a la DGGAYE:

**1.5.1.** Los Registros de los requerimientos formulados a la DGGAYE, o a las Gerencias Operativas que le dependen, no son llevados directamente por esa Dirección General.

Ello así, los criterios, formas y procedimientos utilizados para llevar dichos registros no se encuentran unificados y preestablecidos por la DGGAYE, sino que son los fijados independientemente por cada Gerencia Operativa que la componen. Ello también conlleva a que, si por su naturaleza, distintas Gerencias Operativas de la DGGAYE deben intervenir en un mismo Requerimiento, cada una de ellas procederá (según el respetivo criterio) a registrar la intervención realizada como si se hubiera tratado de dos (2) requerimientos distintos.

Prueba de todo ello son las siguientes anomalías detectadas en el relevamiento realizado, a saber:

- De los registros no surge:
  - ✓ La fecha de ingreso del requerimiento a la DGGAYE, la fecha registrada es incorrecta, toda vez que cada Gerencia Operativa registra la fecha en la que recibe el requerimiento y no la fecha de ingreso a la Dirección General.
  - ✓ Que se hubiera dado respuesta al requirente.
  - ✓ Información que dé cuenta de los motivos del requerimiento ingresado.
- Existen registros duplicados en el universo de requerimientos ingresados a la Dirección General.
- Falta de constancias que:
  - ✓ Den cuenta de la derivación del requerimiento al área competente.
  - ✓ Acrediten los motivos por los cuales los pedidos fueron finalizados habiendo dejado únicamente un “*aviso de visita*” o sin haber realizado intervención alguna.
  - ✓ Den cuenta de los trabajos realizados.

Consiguientemente, resulta conveniente que la DGGAYE unifique los registros y los criterios y procedimientos de registración de los requerimientos ingresados a esa Dirección General a fin que, a futuro, no se generen situaciones como las descritas.

Asimismo, y a tales efectos, se sugiere la evaluación de la implementación del Sistema Gestión de Pedidos (que hoy día únicamente se emplea para registrar los requerimientos ingresados por la Línea 103 Emergencias) a fin de unificar los registros en cuestión, debiéndose -en este supuesto- elaborar y aprobar el respectivo Manual del Usuario y brindar las capacitaciones pertinentes al personal interviniente.

**1.5.2.** Adoptar las medidas que fueren menester, en consonancia con los recursos humanos y materiales asignados, a fin de evitar el incumplimiento de los plazos otorgados judicialmente (por Oficio Judicial) para el envío del informe de inspección requerido a la DGGAYE.

#### **1.6. Respetto del personal asignado a la DGGAYE:**

Se estima conveniente arbitrar los medios necesarios a efectos que se dote a la DGGAYE con el personal idóneo y necesario para el cumplimiento de las Responsabilidades Primarias que le fueron asignadas, toda vez que, según lo informado por esa Dirección General, la falta de recursos humanos suficientes provoca demoras en la ejecución de las intervenciones, máxime que, de la información suministrada- resulta que el 11% de los agentes de la DGGAYE se encuentra -a la fecha de relevamiento- en edad jubilatoria y que -por la reciente creación por Decreto N° 191/24 (nuevo régimen de retiro voluntario para la planta permanente perteneciente a la Carrera de la Administración Pública)- podrían acogerse a dicho retiro voluntario el 31% de los agentes.

#### **1.7. Respetto de la flota automotor necesaria para el desarrollo de las actividades de la DGGAYE:**

Habida cuenta que el 64% (dieciocho -18- casos) del total de los vehículos asignados a la DGGAYE se encuentra en estado operativo, y considerando que tan sólo el 16% (tres -3- casos) de dichos vehículos ostenta un buen estado de conservación, se aconseja realizar las gestiones que fueren menester para dotar a la DGGAYE de los vehículos apropiados y suficientes para que ésta pueda mejorar la eficacia y eficiencia de la labor desarrollada para el cumplimiento de las Responsabilidades

Primarias asignadas, máxime que el 39% de esos dieciocho (18) vehículos ostenta una antigüedad superior a quince (15) años.

**1.8. Respecto de las instalaciones necesarias para el desarrollo de las actividades de la DGGAYE:**

Resulta oportuno que la DGGAYE arbitre los medios necesarios a fin de subsanar - por intermedio de quién corresponda- las deficiencias edilicias existentes en el edificio ubicado en Av. San Juan 984, en el cual funciona esa Dirección General, para así contar con una infraestructura adecuada y segura para el personal que se desempeña en dicha sede.

**2. Colaboración del Área Auditada (artículo 125 de la Ley N° 70):**

Se destaca que la DGGAYE ha brindado la información requerida y la colaboración necesaria para que el equipo de auditores desarrolle sus tareas, alineándose en un todo con el artículo 125<sup>3</sup> de la Ley N° 70 y manifestando su compromiso con la implantación y mantenimiento de un adecuado Sistema de Control Interno.

<sup>3</sup> Artículo 125: "La Sindicatura General podrá requerir en el ámbito de su competencia, la información que le sea necesaria, para el cumplimiento de sus funciones. Para ello todos los agentes y autoridades del sector público prestarán colaboración, considerándose la conducta adversa falta grave."



G O B I E R N O D E L A C I U D A D D E B U E N O S A I R E S  
2024 - Año del 30° Aniversario de la Autonomía de la Ciudad de Buenos Aires

**Hoja Adicional de Firmas**  
**Informe externo Reservado**

**Número:**

Buenos Aires,

**Referencia:** Informe Ejecutivo - Proyecto N° 63/24.

---

El documento fue importado por el sistema GEDO con un total de 5 pagina/s.