

Informe Final de Auditoría

Con Informe Ejecutivo

Proyecto Nº 9.25.10

**DIRECCIÓN GENERAL DE GESTIÓN DE
INTERVENCIÓN SOCIAL (EX UGIS)**

Auditoría de Desempeño

Período 2024

Buenos Aires, Octubre 2025



AUDITORIA GENERAL DE LA CIUDAD DE BUENOS AIRES

JEAN JAURES 220 - CIUDAD DE BUENOS AIRES

Presidente

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 DEL PROYECTO: 9.25.10

NOMBRE DEL PROYECTO: Dirección General de Gestión de Intervención Social (EX UGIS)

PERÍODO BAJO EXAMEN: 2024

EQUIPO DESIGNADO:

DIRECTORA DE PROYECTO: Lic. Agustín García

SUPERVISOR: Abg. Susana E. Castagna

OBJETO: Los procesos que facilitan el acceso a los Servicios en los que interviene la Dirección General de Gestión de Intervención Social. Programa Presupuestario N° 104 Reintegración, Integración y Transformación. Actividad 10000 UGIS. Período auditado 2024.

OBJETIVO: Evaluar la adecuación legal, financiera de los procesos que facilitan el acceso a los servicios de la ex UGIS actual Dirección General en términos de eficiencia y eficacia y economía.

FECHA DE APROBACIÓN DEL INFORME: 1 DE OCTUBRE DE 2025
APROBADO POR: UNANIMIDAD



INFORME EJECUTIVO

Lugar y fecha de emisión: Ciudad Autónoma de Buenos Aires, 1 de octubre 2025

Código del Proyecto: 9.25.10

Denominación del Proyecto: Dirección General de Gestión de Intervención Social (ex Ugis)

Tipo de Auditoría: Desempeño

Dirección General: Dirección General de Desarrollo y Derechos Humanos.

Período bajo examen: 2024

Objeto de la Auditoría: Los procesos que facilitan el acceso a los Servicios en los que interviene la Dirección General de Gestión de Intervención Social. Programa Presupuestario N° 104 Reintegración, Integración y Transformación. Actividad 10000 UGIS. Período auditado 2024.

Objetivo de la Auditoría: Evaluar la adecuación legal, financiera de los procesos que facilitan el acceso a los servicios de la ex UGIS actual Dirección General en términos de eficiencia y eficacia 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° 164/24 de la A.G.C.B.A.

Limitaciones al Alcance: No Hubo.

Observaciones Relevantes

Observación N° 1. Se observó que, al momento del cierre del presente informe, la Dirección General de Gestión de Intervención Social (DGGIS) no contaba con manuales de procedimientos internos formalmente aprobados para los procesos vinculados a la prestación de los servicios bajo su responsabilidad. Si bien durante el desarrollo de la auditoría se constató un avance en la elaboración de flujogramas y se evidenciaron acciones de trabajo conjunto con la Gerencia Operativa de Modernización del IVC, la ausencia de dicha herramienta normativa formalmente aprobada constituye una debilidad en el sistema de control interno.

Observación N° 2. Durante el relevamiento efectuado sobre la estructura organizativa y operativa vinculada al proceso de acceso a los servicios gestionados por la Dirección General de Gestión de Intervención Social (DGGIS), se observó que varias áreas clave —entre ellas, el Call Center-Mesa de Entrada, el Área de Emergencias, el Área de Inspecciones, el Área Social y



distintas dependencias técnicas y administrativas de la Gerencia Operativa de Gestión Técnica e Inspecciones (GOGTI)— desarrollan funciones sustantivas para la atención de emergencias, que no cuentan con la formalización a través de una normativa interna como Acta acuerdos del IVC y/o de un cuerpo normativo como un manual de procedimientos que como en la observación N° 1 se resalta también su falta de aprobación formal.

Observación N° 6. La totalidad de las redeterminaciones analizadas fueron gestionadas mediante formularios incorrectos, en contravención con los procedimientos formales previstos.

Observación N° 8. La Dirección General de Gestión Intervención Social (DGGIS) no realiza diagnósticos sobre “zonas geográficas críticas” con los correspondientes informes socio-ambientales.

Observación N° 12. Se observa que en los informes mensuales correspondientes a distintos servicios verificados (mantenimiento eléctrico, reparación de tapas cloacas, aguas en villa 21-24), presentados por empresas y cooperativas adjudicatarias en el marco de las licitaciones públicas correspondientes, la mayoría incluye alguna descripción de las tareas realizadas, pero ninguno cumple integralmente con los requisitos establecidos en los respectivos pliegos técnicos.

Observación N° 14. Se observa que el auditado no suministro información íntegra en referencia a la meta física del programa en cuestión.

Conclusión

De los procedimientos de auditoría llevados a cabo en la Dirección General de Gestión de Intervención Social (DGGIS) se desprende que, si bien el organismo desarrolla acciones sustantivas en la atención de emergencias y servicios en barrios populares, se identificaron debilidades significativas en materia de control interno.

Las observaciones evidencian principalmente: falta de manuales y procedimientos formalmente aprobados; debilidades en la definición de estructuras de áreas operativas; inconsistencias en los registros presupuestarios y de contrataciones; limitaciones tecnológicas para el seguimiento de casos y servicios; falta de actualización de la información publicada en la web institucional, la misma es una de las formas de dar a conocer los servicios que brinda la DGGIS hacia la población objetivo. Debilidades en los controles de los informes de rendiciones realizadas por cada una de las adjudicatarias y ausencia de sistemas sólidos de monitoreo sobre indicadores de gestión y metas físicas

Las recomendaciones formuladas buscan fortalecer el marco normativo, mejorar la eficiencia operativa y la transparencia en el uso de recursos, profesionalizar la dotación de personal y dotar de herramientas modernas de gestión y control que aseguren trazabilidad, calidad del servicio y planificación basada en evidencias, que garanticen respuestas eficientes, eficaces y transparentes en beneficio de la población destinataria.

Palabras Claves: Dirección General Gestión Intervención Social–Informe mensual-Meta Física, call center-redeterminaciones.



**INFORME FINAL DE AUDITORÍA
“ADMINISTRACIÓN DE INFRACCIONES”
PROYECTO N° 11.25.07**

DESTINATARIO

Señora
Presidenta
Legislatura Ciudad Autónoma de Buenos Aires
Dra. Clara Muzzio
S _____ / _____ D

En uso de las facultades conferidas por el artículo 135 de la Constitución de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires, y por la Ley 70, artículos 131, 132 y 136, la Auditoría General de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires procedió a efectuar una auditoría de Desempeño en el ámbito de la Dirección General de Gestión de Intervención Social del Instituto de la Vivienda de la Ciudad - Ministerio de Desarrollo Humano y Hábitat del Gobierno de la Ciudad de Buenos Aires, y conforme al Plan Anual de Auditoría 2025 aprobado por Resolución N° 195-2025-E-AGCBA-AGMIG, con el objeto que a continuación se detalla.

1. Objeto

El objeto de la presente auditoria, son los procesos que facilitan el acceso a los Servicios en los que interviene la Dirección General de Gestión de Intervención Social -en adelante DGGIS-. Programa Presupuestario N° 104 Reintegración, Integración y Transformación. Actividad 10000 UGIS. Período auditado 2024.

Cuadro N° 1– Crédito sancionado, vigente y devengado del Programa 104. Actividad 10000, datos provisorios.

Programa	Actividad	Sanción	Vigente	Devengado
104. Reintegración, Integración y Transformación	10000 UGIS	\$ 11.589.941.737	\$ 18.854.668.122	\$ 16.653.972.644

Fuente: Elaboración propia en base a SIGAF.

2. Objetivo

El objetivo general de esta auditoria es evaluar la adecuación legal, financiera de los procesos que facilitan el acceso a los servicios de la ex UGIS actual

Dirección General de Gestión de Intervención Social en términos de eficiencia y eficacia y economía.

Asimismo, se han planteado los siguientes objetivos específicos:

Objetivo N°1. Evaluar el marco legal utilizado para el cumplimiento de los servicios brindados y la eficiencia y eficacia en la ejecución de los recursos asignados en el presupuesto 2024.

Objetivo N° 2. Evaluar la eficiencia y eficacia de los procesos que facilitan el acceso a los servicios de la ex UGIS.

Objetivo N° 3. Evaluar la eficiencia y eficacia de los instrumentos de monitoreo/control y seguimiento utilizados para revisar e informar sobre el avance y cumplimiento de los servicios brindados.

3. 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° 164/24 de la A.G.C.B.A.

El período de auditoría es el que abarca desde el 01/01/24 al 31/12/24 sin perjuicio de las consideraciones de hechos posteriores relevantes.

Los actores involucrados en la auditoría son los usuarios o destinatarios del informe a saber: Legislatura de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires, el organismo auditado y la ciudadanía en general.

En tal sentido se concentraron las tareas de auditoría en el Instituto de la Vivienda de la Ciudad, en la Dirección General de Gestión Intervención Social unidad ejecutora responsable de la gestión y supervisión en las situaciones de emergencia habitacional y asistencia comunitaria en núcleos habitacionales transitorios, barrios vulnerables, atendiendo a la prestación de servicios esenciales.

Las tareas de auditoría se desarrollaron entre el 18/02/2025 hasta el 30/06/2025.

3.1. Enfoque y tipo de auditoría

En virtud de las normas básicas aprobadas por Resol 164/24 AGCBA, el enfoque es a procesos atento que se intenta conocer y evaluar el cumplimiento legal y financiero y de eficiencia y eficacia de los mismos para facilitar el acceso a los servicios en los que interviene la Dirección General de Gestión Intervención Social ex UGIS. Abarcando marco normativo interno, los sistemas de registración, inspecciones, controles preventivos y correctivos, planificación y

detección de necesidades de la población, elaboración de diagnósticos y estadísticas y el cumplimiento de metas físicas.

De acuerdo a la planificación institucional, el tipo de auditoria es de desempeño.

3.2. Criterios

Los criterios de auditoria guardan relación con los objetivos específicos - descriptos en el punto 2 Objetivo- que son los siguientes:

OE1: Evaluar el marco legal utilizados para el cumplimiento de los servicios brindados y la eficiencia y eficacia en la ejecución de los recursos asignados en el presupuesto 2024.

Criterios:

- Normas utilizadas para dar cumplimiento a las acciones realizadas: Normas orgánico funcionales, Normas de contrataciones de servicios públicos, Pliegos de especificaciones técnicas de las licitaciones vigentes. Manuales de Procedimientos internos de control y seguimiento. Instructivos o lineamientos para el personal de seguimiento (inspectores) Actas acuerdo del IVC internas que regulen la operatoria del acceso a los servicios.
- Presupuesto 2024 y modificaciones.

OE2: Evaluar la eficiencia y eficacia de los procesos que facilitan el acceso a los servicios de la EX UGIS y su cumplimiento.

Criterios:

- Modalidad utilizada para el acceso a los servicios. Modalidad de registración de la información y respuesta.
- Base de datos/ Relevamiento de necesidades /Informes de avance/cumplimiento.
- Universo de demanda /demanda efectiva/ demanda cumplida.
- Sistema de denuncias y o reclamos

OE 3: Evaluar la eficiencia y eficacia de los instrumentos de monitoreo / control y seguimiento utilizados para revisar e informar sobre el avance y cumplimiento de los servicios brindados.

Criterios:

- Pliegos de especificaciones técnicas de las licitaciones vigentes.
- Modalidad de monitoreo, seguimiento y control de acciones. Formatos de planillas de controles diarios/mensuales.



- Comunicaciones internas entre las áreas operativas y de control.
- Fotografías geolocalizadas o registros de GPS.
- Metas programadas 2024 Para el Programa 104 Actividad 10000
- Evaluación de impacto.
- Estadísticas e indicadores de gestión utilizados.

3.3. Procedimientos aplicados.

Los procedimientos de auditoría realizados guardan relación con los objetivos y criterios de auditoría planificados, siendo los mismos los desarrollados a continuación:

- Entrevista Protocolar de fecha 16/02/25 con el Subsecretario de la Subsecretaría de Integración Social y Hábitat, Director General de la Dirección General de Intervención Social (en adelante -DGGIS-), Gerente operativo de la Gerencia Operativa de Asistencia Comunitaria (en adelante -GOAC-)
- Relevamiento previo de marco jurídico general, Normas sobre estructura orgánica.
- Relevamiento previo sobre la información que surge de la página web <https://buenosaires.gob.ar/desarrollohumanoyhabitat/unidad-de-gestion-de-intervencion-social-ugis>.
- Confirmación sobre el marco jurídico y solicitud de información mediante Notas DGGIS: NO-2025-00004578-AGCBA-DGDSO; NO-2025-00006594-AGCBA-DGDSO, Nota a la DG Finanzas IVC: NO-2025-00008551-AGCBA-DGDSO: Marco normativo interno, instructivos, flujogramas, manuales de procedimientos internos, protocolos, Actas de Directorio IVC. Pliegos de Condiciones Generales y Particulares de los servicios licitados. Revisión de la vigencia de los contratos con proveedores, prestando especial atención a los aspectos relacionados con las inspecciones y la certificación de obligaciones por parte del auditado.
- Relevamiento y análisis de los servicios principales en los que interviene la Dirección General de Intervención Social.
- Análisis de la información que surge de los Pliegos de Contratación de los servicios, centrándonos en el articulado que define la población objetivo.
- Solicitud de Información mediante NO-2025-00006594-AGCBA-DGDSO sobre los recursos humanos de la DGGIS. Verificación in situ sobre las tareas necesarias para las prestaciones de los servicios y la atención ante la emergencia.
- Solicitud de información por sobre Metas Programadas y ejecutadas y análisis de las mismas. Nota a DDGIS: NO-2025-00007925-AGCBA-



DGDSO, Nota a OGEPU: NO-2025-00004682-AGCBA-DGDSO, y análisis de la misma.

- Evaluación del presupuesto ejecutado en función de los objetivos planteados. Solicitud de información mediante Notas a DG Finanzas del IVC: NO-2025-00004581-AGCBA-DGDSO; Notas enviada a OGEPU: NO-2025-00004682-AGCBA-DGDSO, NO-2025-00004697-AGCBA-DGDSO.
- Solicitud de información por Nota NO-2025-00004578-AGCBA-DGDSO y Verificación in situ de los sistemas de registración y respuesta. (oportunidad, confiabilidad y seguridad)
- Relevamiento y análisis de datos relacionados con el cumplimiento de las acciones realizadas por el propio organismo auditado Nota NO-2025-00004578-AGCBA-DGDSO.
- Circularización de notas a Defensoría del Pueblo, Procuración General; Sindicatura General de la Ciudad a fin de proporcionar información sobre informes y/o actuaciones llevadas a cabo en el periodo auditado sobre los servicios en los que interviene la DGGIS: NO-2025-00005272-AGCBA-AGMIG, NO-2025-00005271-AGCBA-AGMIG y su prórroga NO-2025-00007055-AGCBA-DGDSO; NO-2025-00005270-AGCBA-AGMIG.
- Relevamiento y análisis de la existencia de reclamos posteriores y sus causas.
- Análisis de la información sobre la realización de diagnósticos sociales y ambientales; la evaluación de impacto Solicitud de información por medio de Nota a la DGGIS: NO-2025-00004578-AGCBA-DGDSO; NO-2025-00007925-AGCBA-DGDSO.
- Determinación de una muestra de documentación referida a cada uno de los servicios en los que interviene la DGGIS, a fin de verificar en observación directa el modo de registración, y la existencia de documentación requerida por los Pliegos de especificaciones técnicas en cuanto a las supervisiones y monitoreo que corresponden a la DGGIS.

3.4 Universo de servicios.

El universo de servicios informados por la DGGIS, tal como se presenta en el cuadro N° 2, demuestra la complejidad y magnitud de los mismos, a criterio del auditor, se determinó durante la ejecución de los procedimientos de auditoría en la DGGIS, solicitar la documentación correspondiente a un mes del primer semestre (mayo de 2024) y a un mes del segundo semestre (diciembre de 2024). Sin embargo, en el caso de la Licitación Pública N° 14/21 – Mantenimiento Villa



20, se optó por recopilar la documentación de los meses de mayo y noviembre, dado que el contrato ya había concluido en diciembre de 2024.

Se verificó la existencia de los informes mensuales enviados por las empresas sobre las tareas realizadas (responsabilidad que surge de todos los pliegos de condiciones particulares y de especificaciones técnicas), así como la conformidad del servicio por parte de la DGGIS. También se revisaron los Ordenes de servicio requeridas a auditado por Nota y los remitos y los Partes de Recepción (PRD), los cuales fueron cotejados con la información del listado de transacciones.

También, se llevó a cabo la verificación del registro de los servicios, en la base de datos con la que cuenta la DGGIS tanto en el periodo auditado como en la actual gestión.

El análisis y resultados de dicha verificación serán descritos conforme al objetivo 2 y 3 del presente informe en análisis del proceso operativo.

Cuadro N° 2 Licitaciones Públicas correspondiente a los Servicios en los que interviene la Dirección General Gestión de Intervención Social ante la emergencia:

Licitaciones Públicas	Vigencia y empresa prestadora.	DGGIS (Gerencias Operativas que intervienen)
LP N.º 4/21 “Servicios de diagramación, coordinación, supervisión y provisión de equipamiento para un plan de higienización y control de plagas en Villas, NHT y asentamientos en la CABA” Saneamiento.	01/11/23 hasta el 28/02/26 (Art 3 PCP) Ashira	Gerencia Operativa Asistencia Comunitaria
LP N.º 12/23 Servicio de provisión, Colocación y reparación de tapas y marcos de Cámaras Cloacales en Barrios Populares y Asentamientos de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires.	01/11/23 al 31/10/26 (art 3 PCP) Coop. Universal Limitada	Gerencia Operativa Gestión Técnica.



LP N.º 14/21 Mantenimiento Integral villa 20 Espacios comunes	12 meses (vencida) Coop. la Solidaria. Redeterminación N°1: Será desde el 01/12/2023. Redeterminación N°2: Será desde el 01/01/2024.	Gerencia Operativa Gestión Técnica; Inspecciones;
LP N.º 24/23 Mantenimiento de Redes de Agua, Cloaca y Pluviales en Tres Rosas y San Blas Barrio 21-24,	24 meses Dic 2023, primer orden de compra. COOP Perico	Gerencia Operativa Gestión Técnica
LP N.º 26/22 Mantenimiento y prevención de emergencia Eléctrica en BP, NHT y asentamientos	01/11/2023 al 31/07/2025 Luz del Sur - LDS S.A., Coop. De Trabajo 4 de Septiembre Ltda. Bencen Construcciones SRL Cooperativa de trabajo Barrio Nuevo. LTDA. Coop de trabajo: La 25 LTDA. Cooperativa de trabajo La solidaria LTDA. Y (re determinaciones de precios 3 a 6). Operys SRL. Coop de trabajo: Santa Catalina. 01/09/2023 al 31/07/25 Coop. De Trabajo: 15 de Octubre Ltda. 01/08/2023 al 31/07/25 Cooperativa de Trabajo Lujan Puede LTDA.	Gerencia Operativa Gestión Técnica
LP N.º 27/22 Distribución de agua potable	Entre 01/11/2023 y el 11/05/2027. ASHIRA	Gerencia Operativa Asistencia Comunitaria; Sub Gerencia Operativa de Inspecciones y Servicios
LP N.º 47/22 Residuo Cloacal Final (Atmosférico)	ASHIRA Ente 01/11/2023 y 11/05/2027.	Gerencia Operativa Asistencia Comunitaria



	y CIAGESER S.A 1/09/2023 al 12/05/2027	
LP N.º 59/22 Hidrocinético Desobstrucción de caños pluviales. Vactor	01/11/2023 y 11/05/2027 CIAGESER S.A y ASHIRA Servicios IBARRA S.R.L 01/07/2023 y el 11/05/2027	Gerencia Operativa Asistencia Comunitaria; Subgerencia Operativa Emergencia del Hábitat

3.5 Limitaciones al alcance.

No hubo limitaciones al alcance.

4. Aclaraciones previas.

En el siguiente apartado se desarrolla las aclaraciones correspondientes a la labor de la auditoría y a los resultados de la misma conforme a los objetivos específicos pautados.

Objetivo Específico N° 1: Evaluar el marco legal utilizado para el cumplimiento de los servicios brindados y la eficiencia y eficacia en la ejecución de los recursos asignados en el presupuesto 2024.

4.1. Marco normativo y procedimientos internos.

El marco normativo informado¹ se encuentra principalmente regulado por la Ley N° 2.095 y su Decreto Reglamentario N° 74/21, que establecen las normas aplicables a los procesos de compras, contrataciones y servicios dentro del ámbito de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires. Asimismo, se menciona:

-ACDIR-2021-6978-GCABA-IVC (Plan Anual de Compras y Contrataciones 2022).

¹ Respuesta realizada por el Gerente Operativo de Logística de Instituto de la Vivienda de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires, en virtud de lo solicitado a la DGGIS punto 4 de la NO 2025-00006594-AGCBA-DGDSO.P.4. Remitir el Marco normativo (Actas de Directorio, Leyes, Decretos, Convenios, etc.) que rige los procesos donde la Dirección General Gestión Intervención Social interviene en relación a los servicios informados en la respuesta al punto 3 de la Nota NO-2025-00004578-AGCBA-DGDSO.



-ACDIR-2021-6442-GCABA-IVC (Adhesión al Pliego Único de Bases y Condiciones Generales).

-Normativa específica sobre redeterminaciones (Ley 2806, Decreto 127/14, Resoluciones 601/2014 y 4093/2016).

Respecto al marco normativo interno², si bien aún no se cuenta con un procedimiento formalmente aprobado para la atención de emergencias, la Dirección General de Gestión de la Intervención Social ha avanzado a través del trabajo de la Gerencia Operativa de Asistencia Comunitaria junto a la Gerencia Operativa de Modernización del IVC, en la elaboración de un Manual de Procedimiento y flujogramas. Este documento, actualmente en proceso de formalización, define pasos operativos, responsabilidades y mecanismos de gestión ante emergencias, incluyendo diagnósticos técnicos, derivaciones a las empresas entre otros.

Cabe destacar que, aunque su ausencia representa una debilidad en el control interno, el desarrollo de estos instrumentos constituye una oportunidad para dotar de mayor transparencia y eficiencia a los procesos de atención territorial. Su aprobación formal resulta clave para garantizar una adecuada trazabilidad y rendición de cuentas³. (Observación N° 1)

Pliegos de Contrataciones de servicios

En los pliegos de condiciones particulares y de especificaciones técnicas de cada una de las licitaciones⁴, regulan aspectos esenciales como la cobertura territorial que, conforme al artículo dos de los PCP establece que las áreas de prestación del servicio incluyen los barrios populares, asentamientos y núcleos habitacionales transitorios de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires.

² Respuesta realizada por la Dirección General Gestión de Intervención Social al punto 4 de la NO 2025-00004578-AGCBA-DGDSO: P.4. Remitir copia del Marco normativo interno (manuales, de procedimiento, protocolos, o instructivos) que rigen los procesos de cada uno de los servicios en los que intervienen, mencionar si están aprobados formalmente por medio de Actas de Directorio, de no estar aprobados formalmente mencionarlo, aclarando y remitiendo documentación que respalde gestiones llevadas a cabo para la aprobación formal de las mismas.

³ Cabe señalar que, en el Informe Final de auditoría anterior N°9.21.04 Provisión de agua potable a población vulnerable, se había señalado que: *El organismo auditado presenta “ausencia de normativa” y “falta de utilización de herramientas de gestión” como el Registro de Órdenes de Servicio. Esto impacta en la estandarización del servicio, ya que la distribución de agua varía según el criterio de los actores en territorio sin supervisión adecuada del Programa.*

⁴ Información remitida por el IVC por IF -2025-16810971-GCABA-IVC en respuesta a la NO-202500008551-AGCBA-DGDSO.



En cada uno de los pliegos de especificaciones técnicas (PET) analizados, se establecen específicamente la cobertura territorial, que difiere según el tipo de servicio que se trate, por razones de brevedad, se desarrollan en el Anexo I del presente informe.

Con relación a las supervisiones que debe realizar la DGGIS, se establece en general que las empresas deben presentar informes mensuales detallados sobre las tareas realizadas.

Con relación a las inspecciones de los servicios, los pliegos establecen que la dirección y control de la ejecución del contrato estará a cargo de la DGGIS, quien podrá realizar esta tarea por sí o terceros.

4.2. Estructura Orgánico-Funcional y Áreas No Formalizadas

La DGGIS fue creada en 2020 (Acta N° 5812/IVC/2020) como continuidad de la UGIS, e integrada por dos Gerencias Operativas: Asistencia Comunitaria y Gestión Técnica e Inspecciones. La estructura organizacional vigente en el 2024 es la aprobada por PE-ACTA-MDHYHGC-IVC-8400. IF-2024-25525419-GCABA-IVC. En la misma, en su artículo 4° se decide modificar la dependencia de la Dirección General de Gestión de Intervención Social, que pasa a depender de la Subsecretaría de Integración Social y Hábitat desde el 1 de junio del 2024.

El organigrama formal incluye cargos hasta nivel de Subgerencia, cuyos actos de designación de los cargos de conducción se detallan en el Anexo I. No obstante, existen áreas operativas no formalizadas que cumplen funciones clave en la gestión de emergencias y atención territorial. Estas áreas, aunque no reconocidas formalmente en la estructura organizativa, son esenciales para el proceso auditado.

Las mismas fueron relevadas durante los procedimientos in situ en la Dirección General, corroborando que las mismas son:

- **Call Center / Mesa de Entrada:** canaliza y deriva reclamos vecinales.
- **Área de Emergencias:** coordina respuestas inmediatas ante fallas en servicios esenciales.
- **Área de Inspecciones:** realiza diagnósticos técnicos y certifica servicios.
- **Área Social:** produce informes socioambientales y articula acciones territoriales.
- **Área Técnica (Gerencia Operativa Gestión Técnica e Inspecciones):** elabora proyectos y relevamientos técnicos.
- **Área Administrativa:** gestiona documentación y presupuestos internos.



La no formalización de dichas áreas puede acarrear las siguientes consecuencias: retrasos en los procesos, resistencia a los cambios en cuanto a la adaptación de nuevos procesos, dificultades para delimitar responsabilidades lo que conlleva a duplicidad de tareas o desatención de otras. (Observación N° 2)

4.3 Recursos Humanos.

En este punto de análisis, se pone de relieve los recursos humanos de la Dirección General auditada y su impacto y relación en la estructura operativa o informal analizada en los puntos anteriores.

De la información remitida⁵ por el Gerente Operativo de Administración de Personal del IVC, sobre la nómina de personal solicitada a la DGGIS, se identificó un total de 123 agentes, destacándose la alta participación de modalidad bajo Asistencia Técnica (40), Planta Permanente (38) y Locaciones (29).

Cuadro N° 3 Situación de Revista:

Situación de Revista	Cantidad (Excel)
Asistencia Técnica	40
Planta Permanente	38
LOYS (Locación de Servicios)	29
Planta Transitoria	9
Régimen Gerencial	4
Planta Gabinete	2
Autoridad Superior	1
Total	123

Fuente: elaboración propia con información suministrada por el auditado

Puestos/Roles más frecuentes:

- Asistentes territoriales (55)
- Asistente Administrativo (16)
- Auxiliar Administrativo (15)
- Operarios/as de depósito/servicios generales (7)

⁵ Respuesta al punto 2 de la Nota 2025-00006594-AGCBA-DGDSO- Remitir la nómina del personal (de planta permanente, contratado, transitorio, de gabinete, adscripto etc.) que presta tareas en la Dirección General y Gerencias Operativas y Subgerencias especificando en cada caso la profesión y las tareas que cumplen respecto a la prestación de los servicios en los que Interviene la Dirección: a) Servicio de Saneamiento; b) Servicio Atmosférico, c) Servicio de provisión de agua potable, d) Servicio Hidrocinético, e) Servicio de electricidad.



- Asistentes administrativos y auxiliares administrativos
- Personal técnico sin formación específica (5)
- Coordinadores operativos

De los procedimientos in situ efectuados en la DGGIS, con el listado proporcionado por la Gerencia de Administración de Recursos Humanos del IVC, se identificó 111 agentes en funciones, lo que representa una disminución del 9,76 % en la dotación de personal.

- El 82,81 % (106 personas) fue efectivamente localizado y validado en ambas fuentes.
- El 13,28 % (17 personas) figura en la nómina enviada por la Gerencia de Administración de Personal del IVC, pero no fue detectada en campo, lo que sugiere posibles situaciones de licencia, desvinculación no registrada o asignaciones no presenciales, dichas diferencias conllevan a realizar una revisión y actualización de las misma. (Observación N° 3)
- El 3,91 % (5 personas) fue identificado físicamente durante el relevamiento, pero no está registrado en la nómina proporcionada por la Gerencia de Administración de Personal del IVC, lo que podría corresponder a altas recientes, contrataciones externas no formalizadas o errores de registro.

Áreas operativas clave (según organigrama informal y nómina funcional relevada en la DGGIS):

Director general (1)

- **Gerencia Operativa Asistencia Comunitaria (1)**
 - Área social (4 agentes)
 - Call Center (17 agentes)
 - Inspecciones (41)
 - Jefe de inspecciones (1)
 - Territorio (2)
 - Administrativas de la Gerencia Asit Com (4)



- Depósito (6)
- **Gerencia Gestión Técnica e Inspecciones (1)**
 - Diagnóstico y Proyectos 7 (cuadrila)
 - Técnica (12)
- **Administración General DG**
 - Legal (1)
 - Informática (1)
 - Administrativos (6)
 - Mesa de Entrada 3

La nómina remitida por la Gerencia Operativa de Recursos Humanos, si bien coincide en líneas generales con la composición relevada por el equipo auditor se observa lo siguiente (Observación N°3):

- La función específica de los agentes no está detallada claramente, especialmente entre quienes revistan como Locaciones de servicios o Asistencia Técnica, lo que dificulta asignación de responsabilidades.
- Algunos agentes aparecen con denominaciones como "referente", "asistente" o "coordinador", sin especificar jerarquía ni ubicación funcional.
- Se detecta concentración operativa en perfiles administrativos y territoriales, sin acompañamiento profesional especializado.

4.4. Análisis del presupuesto.

a) Presupuesto Sancionado 2024 - Programa N°104.

De acuerdo con la Ley N° 6.712 /2023 se aprobó el Presupuesto de la Administración del Gobierno de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires para el ejercicio 2024.

La descripción presupuestaria correspondiente al Programa N° 104 "Reintegración, Integración y Transformación de Villas" enmarcada en la Política Jurisdiccional del Ministerio de Desarrollo Humano y Hábitat para el año 2024 contiene la descripción de las acciones a desarrollar dentro de las cuales destacamos la de *"mejorar la calidad de vida de los habitantes adecuando las condiciones de habitabilidad al estándar de la Ciudad"*.

Tomando las diferentes clasificaciones presupuestarias, se desprende lo siguiente:

1.1 “Clasificaciones Validas para todas las transacciones Publicas”:

○ Clasificación geográfica⁶:

En este caso, se clasifica el lugar geográfico de acuerdo con la ubicación geográfica de la Dirección General de Gestión de Intervención Social responsable de la ejecución de los procesos productivos.

En la actividad bajo análisis la Ubicación Geográfica es la 8 - Comuna 8⁷.

1.2 Clasificación como “Gastos Públicos”:

○ Clasificación por su carácter económico⁸:

En relación a la actividad bajo análisis, la clasificación económica del gasto es la siguiente 2 1 0 0 Gastos corrientes - 2 1 3 0 Gastos de consumo - 2 1 3 2 Servicios no Personales.

○ Clasificación por finalidades y funciones⁹:

Para la actividad bajo análisis la clasificación por Finalidad y función es 37 - conformada por 3.0 Servicios sociales - 3.7 Vivienda y Urbanismo.

○ Clasificación por fuente de financiamiento¹⁰:

⁶ El clasificador geográfico, o de localización territorial, establece la distribución espacial de las transacciones económico-financieras que realizan los Organismos del Gobierno de la Ciudad, sobre la base de la división política en comunas dispuesta por la Ley N°1.777 (texto consolidado por Ley N°5.666).

Desde el punto de vista presupuestario, esta clasificación permite ubicar geográficamente la unidad responsable de la ejecución de los procesos productivos, así como detectar el grado de centralización o descentralización con que se realizan las acciones de las distintas dependencias del Gobierno de la Ciudad.

⁷ Comuna 8 - Villa Soldati, Villa Riachuelo y Villa Lugano.

⁸ La clasificación económica del gasto permite identificar la naturaleza económica de las transacciones que realiza el Sector Público, con el fin de evaluar el impacto y las repercusiones que generan sus acciones. En tal sentido, el gasto económico puede realizarse con fines corrientes, de capital o como aplicaciones financieras.

⁹ Esta clasificación muestra el gasto según la naturaleza de los servicios que prestan las instituciones públicas a la comunidad. Esto permite examinar en el tiempo las tendencias del gasto para las funciones generales del Gobierno, independientemente de la forma en que este se organice para el logro de sus objetivos. Constituye, en consecuencia, una valiosa herramienta para el análisis global del gasto público, y sus tendencias, así como para la toma de decisiones.

¹⁰ La clasificación por fuente de financiamiento es la presentación de los gastos públicos según los tipos genéricos de recursos empleados para su financiamiento, es decir que identifica el gasto según los ingresos que lo financian, permitiendo conocer la orientación de los mismos hacia la atención de las necesidades públicas.

La importancia de esta clasificación radica en que los recursos no son indistintos y tampoco lo son los gastos. Así, es conveniente por regla general, que recursos permanentes financien



Las fuentes que financian la actividad bajo análisis son la fuente 11 – Tesoro de la Ciudad; la fuente 12 – Recursos propios y la 15 correspondientes a transferencias internas.

○ Clasificación por categoría programática¹¹:

La distribución del presupuesto sancionado del ejercicio 2024 para el Programa N°104 “Reintegración, Integración y Transformación de Villas” a cargo de la U.E N°7327 Instituto de la Vivienda de la Ciudad con sus respectivas actividades se expone a continuación¹²:

Cuadro N° 1 – Presupuesto sancionado del Programa N°104 – actividades año 2024.

Jurisdicción	UE	Programa	Actividad / Proyecto	Sanción	% s/sancionado
45. Ministerio de Desarrollo Humano y Hábitat	7327. Instituto de la Vivienda de la Ciudad	104. Reintegración, Integración y Transformación	Act. 10.000: UGIS	\$ 11.589.941.737,00	46,2
			Proy. 2: Villa 20	\$ 3.251.317.065,00	13
			Proy. 4: Rodrigo Bueno	\$ 1.131.091.470,00	4,5
			Proy. 5: Urbanización Fraga	\$ 1.826.305.121,00	7,3
			Proy. 6: Villa 1-11-14	\$ 369.847.085,00	1,5
			Proy. 8: Villa 15	\$ 45.893.358,00	0,2
			Proy. 10: Obras en barrios IVC	\$ 49.239.748,00	0,2
			Proy. 60: ACUMAR - Villa 21-24	\$ 3.195.850.193,00	12,7
			Proy. 61: Mantenimiento San Blas y Tres	\$ 184.643.317,00	0,7
			Proy. 62: Saneamiento Ambiental	\$ 3.435.035.583,00	13,7
Total presupuesto sancionado Programa 104:				\$ 25.079.164.677,00	100%

Fuente: Elaboración propia en base a distribución administrativa del crédito 2024.

Como se desprende de la información expuesta, el presupuesto asignado para el ejercicio 2024 de la actividad objeto de esta auditoría -Actividad N° 10.000 “UGIS”- fue de \$11.589.941.737 siendo la actividad con mayor representación dentro del programa (con un 46,20%).

gastos permanentes, recursos transitorios financien gastos transitorios y recursos por única vez financien gastos por única vez.

¹¹ Esta clasificación implica la asignación de recursos financieros a cada una de las categorías programáticas del presupuesto (programa, subprograma, proyecto, actividad y obra). El cálculo primario se realiza a nivel de las categorías programáticas de mínimo nivel (actividad y obra) y por agregación resulta la asignación de los recursos financieros en las categorías programáticas de mayor nivel (proyecto, subprograma y programa).

¹² Es de señalarse que las cifras consignadas en los cuadros del proyecto revisten un carácter provisorio debido a que aún no se encuentra cerrada la Cuenta de inversión.



b) Modificaciones presupuestarias.

El presupuesto sancionado ha tenido modificaciones presupuestarias durante el ejercicio 2024 que configuraron un nuevo presupuesto vigente para la Actividad N° 10.000 del Programa N° 104.

En el siguiente cuadro se refleja el crédito sancionado y vigente correspondiente a la actividad referida al cierre del ejercicio 2024.

Cuadro N° 2 – Crédito sancionado y vigente del Programa 104 – actividad 10.000.

Programa	Actividad	Sancionado	Vigente	Variación (\$)	Variación (%)
104. Reintegración, Integración y Transformación	10.000. UGIS	\$ 11.589.941.737	\$ 18.854.668.122	\$ 7.264.726.385	62%

Fuente: Elaboración propia en base a distribución administrativa del crédito 2024.

En tal sentido, la Actividad N° 10.000 “UGIS” sufrió un incremento presupuestario del 62% por un total de \$ 7.264.726.385 conformándose el presupuesto vigente para dicha actividad en un total de \$ 18.854.668.122.

A través del Decreto N°21/GCABA se dictaron las Normas Anuales de Ejecución y Aplicación del Presupuesto General del Presupuesto del Ejercicio 2024. Las mismas establecen las facultades para la readecuación, modificación y ampliación del Presupuesto, conforme a lo establecido en las disposiciones del Artículo 21 de la Ley N° 6.712/2023.

Mediante IF-2025-10266255-GCABA-DGOGPP, la OGEPU brindó el detalle de las normas aprobatorias a través de las cuales se realizaron las modificaciones correspondientes y los reportes de los movimientos de modificaciones presupuestarias.

De acuerdo con la información provista por la OGEPU, durante el ejercicio auditado se aprobaron 70 modificaciones presupuestarias al crédito sancionado, con el siguiente detalle:

Cuadro N° 3 - Modificaciones presupuestarias del Programa 104 – Act. 10.000.

Programa / Actividad	Tipo de norma	Cantidad s/norma	Importe positivo	Importe negativo
Programa 104 - Actividad 10.000 "UGIS"	23-RESOLUCION	59	\$ 447.079.392,00	\$ 1.423.103.909,00
	27-DECRETO	2	\$ 2.592.399,00	\$ 2.592.399,00
	28-LEY	4	\$ 8.286.808.341,00	\$ -
	43-RESOL. MIN. HACIENDA	5	\$ -	\$ 1.483.913.614,00
Total general		70	\$ 8.736.480.132	

Fuente: Elaboración propia en base a la información remitida por OGEPU.



Del cuadro se desprende que 59 modificaciones se realizaron por Resolución, 2 por Decreto, 4 por Ley y 5 por Resoluciones del Ministerio de Hacienda.

Las modificaciones que disminuyeron el crédito lo hicieron por un monto de \$2.909.609.922 y aquellas con importe positivo lo hicieron por \$8.736.480.132

d) Presupuesto devengado – Programa N° 104 - Actividad N°10.000

En el siguiente cuadro se refleja el crédito sancionado, vigente y devengado de la Actividad N°10.000:

Cuadro N° 4 – Crédito sancionado, vigente y devengado del Prog.104- Actividad 10.000.

Programa	Actividad	Sancionado	Vigente	Devengado
104. Reintegración, Integración y Transformación	10.000. UGIS	\$ 11.589.941.737	\$ 18.854.668.122	\$ 16.653.972.644

Fuente: Elaboración propia en base a distribución administrativa del crédito 2024.

El presupuesto devengado de la Actividad N° 10.000 se compone de dos incisos:

Cuadro N° 5 – Crédito devengado por incisos del Prog.104- Actividad 10.000.

Programa	Actividad	Inciso	Sanción	Vigente	Devengado	% s/dev
104. Reintegración, Integración y Transformación	10.000. UGIS	2 "Bienes de consumo"	\$ -	\$ 21.684.420	\$ 21.684.418	0,1
		3 "Servicios no personales"	\$11.589.941.737	\$ 18.832.983.702	\$ 16.632.288.226	99,9
Total, general Actividad 10.000			\$11.589.941.737	\$ 18.854.668.122	\$ 16.653.972.644	100

Fuente: Elaboración propia en base a distribución administrativa del crédito 2024.

- Inciso 2: Bienes de consumo con un devengado de \$21.684.418. El importe total ejecutado referido al inciso 2 se efectuó mediante 7 documentos, donde todos ellos se refieren a PRD-Partes de Recepción Definitiva.
- Inciso 3: Servicios no personales con un devengado de \$ 16.632.288.226 el cual representa el 99,9% del presupuesto devengado en la actividad 10.000. El importe total ejecutado se efectuó mediante 1.761 documentos, de los cuales 1.747 fueron por PRD-Partes de Recepción Definitiva y 14 por DGG-devengado de gastos generales.



En virtud de lo remitido por la D.G. Administración y Finanzas del IVC, en el año 2024 la actividad 10.000 "UGIS" ejecuto las siguientes compras y contrataciones correspondientes al objeto de auditoría

Cuadro Nº 6 – Compras y contrataciones ejecutadas en la actividad 10.000.

EXP	LIC/CON	SERVICIO	NOMBRE	PROG	ACT	MONTO CONTRATO	PROVEEDOR	CUIT
EX-2020-16875023-GCABA-IVC	Nº 04/21	Saneamiento	Servicio de Diagramación, coordinación, supervisión y provisión de equipamiento para la ejecución de plan integral de higienización y control de plagas en villas, asentamientos y núcleos habitacionales transitorios.	104	10000	\$723.293.211,84	ASHIRA SA	30-60100265-1
EX-2023-05992635-GCABA-IVC	CM 22/23	GPS	Sistema de posicionamiento geográfico y localización satelital, para la flota de vehículos (de proveedores externos) que prestan servicio en la Dirección General Gestión Intervención Social (DGGIS)	104	10000	\$6.623.586,00	STARTUP SRL	30-69481060-4
EX-2022-15398280-GCABA-IVC	27/22	Agua	Servicio de distribución de agua potable a realizarse a través de camiones cisternas, desde bocas de expendios habilitados por Aysa, hasta Barrios populares, núcleos habitacionales transitorios y barrios carenciados.	104	10000	\$3.335.721.000,00	ASHIRA SA	30-60100265-1
EX-2022-26680580-GCABA-IVC	47/22	Atmosféricos	Servicio de Extracción, Transporte y Disposición Final De Líquidos Cloacales Y Pluviales En Barrios Populares, Núcleos habitacionales transitorios y efectores del Ministerio de Desarrollo Humano y Hábitat ubicados dentro del Ejido de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires.	104	1000	\$696.738.000,00	CIAGESER SA	30-70759266-0
						\$1.952.520.240,00	ASHIRA SA	30-60100265-1
EX-2022-27186743-GCABA-IVC	59/22	Hidrocnético	Servicio de limpieza, desobstrucción y aspiración de sumideros, cámaras, nexos y conductos cloacales y pluviales en barrios populares, Núcleos Habitacionales Transitorios, complejos habitacionales y efectores del Ministerio de Desarrollo Humano y Hábitat de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires	104	1000	\$2.507.584.441,26	SERVICIOS IBARRA SRL	30-71221744-4
						\$929.685.120,00	ASHIRA SA	30-60100265-1
						\$236.878.400,00	CIAGESER SA	30-70759266-0
EX-2023-09867764-GCABA-IVC	LP 23/23	Maquinaria	Contratación del Alquiler de maquinarias y Vehículos.	104	1000	\$839.224.996,56	SERVICIOS IBARRA SRL	30-71221744-4
						\$78.049.304,28		
EX-20230140-3399-GCABA-IVC	LP 14/23	Espacios Comunes	Servicio de mantenimiento integral de espacios comunes en barrio villa 20.	104	1000	\$19.296.780,84	COOPERATIVA DE TRABAJO LA SOLIDARIDAD LTDA.	30-70961819-5

Fuente: Elaboración propia en base a información remitida por la DG de Administración y Finanzas.

Como se desprende del cuadro, se ejecutaron un total de 6 Licitaciones Públicas y una contratación menor, sumando un total de \$11.325.615.080,78, todas ellas imputadas a la actividad 10.000.



Se deja constancia de que las Licitaciones Públicas N°12/23, LP N°14/21, LP N°26/22 y LP N°24/23 no fueron incluidas en el análisis del apartado presupuestario, dado que no han sido ejecutadas presupuestariamente en el marco de la Actividad 10.000 "UGIS", sino a través de proyectos específicos creados especialmente para tal fin.

Ejecución del devengado desagregado por formulario y proveedor emitidos por la actividad:

Cuadro N°7 – Formularios emitidos por el Programa 104 – Actividad 10.000 (importe, cantidades e incidencias).

Tipo de gasto	Cant. Formularios	Devengado	Incidencia % s/dev	Incidencia % s/modalidad
Contratación / Licitación	210	\$ 2.766.526.043,20	16,60%	100%
ASHIRA S.A.	110	\$ 1.711.365.933,34		61,9%
SERVICIOS IBARRA S.R.L.	42	\$ 759.951.220,09		27,4%
CIAGESER S.A.	24	\$ 241.621.500,00		8,73%
COOP.DE TRABAJO LA SOLIDARIDAD LTDA	16	\$ 29.256.043,52		1,05%
STARTUP SRL	12	\$ 3.311.928,00		0,11%
LICICOM S.R.L.	3	\$ 14.064.579,30		0,51%
MEGACER S.R.L.	3	\$ 6.954.838,95		0,25%
Decreto 433/16	2	\$ 1.578.432,15	0,01%	100%
COOP.DE TRABAJO LA SOLIDARIDAD LTDA	1	\$ 913.432,15		57,87%
PATAGONYKA GROUP S.A.	1	\$ 665.000,00		42,13%
Redeterminaciones de precios	1552	\$ 13.832.186.966,08	83,07%	100%
ASHIRA S.A.	1053	\$ 9.063.801.563,56		65,53%
SERVICIOS IBARRA S.R.L.	300	\$ 3.705.195.259,97		26,79%
CIAGESER S.A.	140	\$ 1.037.520.746,02		7,50%
STARTUP SRL	57	\$ 10.045.225,15		0,07%
COOP.DE TRABAJO LA SOLIDARIDAD LTDA	2	\$ 15.624.171,38		0,11%
(en blanco)	4	\$ 53.681.202,46	0,32%	100%
ASHIRA S.A.	4	\$ 53.681.202,46		100%
Total Prog. 104 - Actividad 10.000 "UGIS"	1768	\$ 16.653.972.643,89	100%	

Fuente: respuesta DG de Administración y Finanzas nota NO-2025-20412334-GCABA-IVC.

Del cuadro precedente, se desprende lo siguiente:

- Con respecto a las transacciones correspondientes a la actividad 10.000, se ejecutaron 210 movimientos correspondientes a compras y contrataciones generales por un importe de \$2.766.526.043,20 distribuidos en siete proveedores diferentes.



- En cuantos a los gastos por la utilización del decreto 433/16¹³, se efectuaron dos movimientos correspondientes a dos empresas diferentes, por la suma de \$1.578.432,15.
- El 83,07% del presupuesto total devengado a la actividad 10.000, fue destinado a realizar redeterminaciones de precios sobre las compras y contrataciones de la actividad, distribuidas en cinco proveedores diferentes por una suma de \$13.832.186.966,08.
- Por último, se registraron cuatro transacciones a favor de la empresa ASHIRA S.A. por un monto total de \$53.681.202,46, cuyo concepto o destino no fue identificado.

Del análisis de la información provista en el listado de transacciones correspondiente a la actividad 10.000, surge lo siguiente:

1. Del análisis del listado de proveedores correspondiente a las compras y contrataciones de la actividad, se detectó que dos¹⁴ de ellos no conforman el listado de proveedores mencionados en las licitaciones, por lo que no es posible determinar con precisión el servicio que están prestando. (Observación N° 4)
2. Se efectuaron dos¹⁵ gastos por la aplicación del decreto 433/16 que no fueron mencionados por el auditado al momento de ser consultado sobre este punto, por lo cual no se pudo determinar con exactitud a que refieren dichos servicios. (Observación N° 5)
3. Se realizaron 1552 redeterminaciones de precios por la suma de \$13.832.186.966,08 (83,07% del presupuesto devengado) de los cuales 1541 fueron realizadas a través de partes de recepción definitiva (PRD) y los restantes 11 a través de los formularios DGG (devengado de gastos generales). (Observación N° 6)

En virtud de ello, se informa que los partes de recepción definitiva se consideran documentos formales que acreditan la entrega y aceptación definitiva de una obra o bien por parte de la Administración Pública. Este documento marca el fin de la obligación contractual para el contratista y el inicio de la propiedad o posesión para la Administración.

¹³ Establece a competencia de aprobación de gastos descentralizados que sólo podrán ejercerse como resultado de una operación impostergable que asegura un servicio o beneficio inmediato para la Ciudad o su gestión administrativa, y que deba llevarse a cabo con una celeridad y eficacia que impida realizar otro procedimiento previsto en la normativa vigente.

¹⁴ Proveedores: Licicom SRL con un devengado de \$14.064.579,30 y la empresa Megacer SRL con un devengado de \$6.954.838,95.

¹⁵ Proveedores: Coop. De Trabajo la Solidaridad LTDA por la suma de \$913.432,15 y la empresa Patagonyka Group S.A con un devengado de \$665.000,00.



Es por ello, que se observa que los formularios utilizados para la realización de redeterminaciones de precios realizadas en el 83,07% del presupuesto devengado se efectuaron a través de formularios que no son creados para tal fin. Se aclara que el formulario de aplicación correcto debería haber sido el Devengado de Redeterminación de Precios (DRP) – certificado de redeterminación de precios el cual permite compensar a los contratistas por el incremento real de costos en los contratos de obra pública y de bienes y servicios sufridos por el proveedor. Por ello, se concluye que se verificaron debilidades de control interno en relación a dicha cuestión.

Objetivo Especifico Nº 2. Evaluar la eficiencia y eficacia de los procesos que facilitan el acceso a los servicios de la ex UGIS.

Procesos estratégicos

Teniendo en cuenta las responsabilidades primarias definidas para la DGGIS, entre ellas, *intervenir en las situaciones de emergencia habitacional y asistencia comunitaria en núcleos habitacionales transitorios y barrios vulnerables, atendiendo a la prestación de servicios esenciales*, los tipos de emergencias¹⁶ que se gestionan son:

1. **Emergencias Hidrocinéticas y Atmosféricas:** Problemas relacionados con obstrucciones, desbordes o fallas en sistemas de desagüe. (Lic. Publ. 47/22 y 59/22)
2. **Emergencias de Distribución de Agua:** Cortes de suministro, fugas, baja presión o problemas de calidad del agua. (lic. Públ. 24/2, 27/22)
3. **Emergencias Eléctricas:** Cortes de energía, chispazos, olor a quemado, riesgos de electrocución, cables expuestos o fallas en sistemas eléctricos. (Lic26/22)

En estos casos las intervenciones se limitan hasta la entrada del domicilio, abarcando áreas comunes o externas, pero no el interior de las viviendas, salvo que la situación lo amerite.

Asimismo, se brindan los siguientes servicios:

- Servicio de **saneamiento** que incluye tareas programadas de: recolección de residuos áridos a granel o dispersos en vías de acceso y circulación del área de

¹⁶ No se exponen las emergencias hhabitacionales: Problemas estructurales en viviendas como filtraciones, grietas en paredes, daños en techos o reconstrucción total o parcial de viviendas. Por no ser objeto de esta auditoría.



prestación; control de vectores aéreos y terrestres, como desinsectación, fumigación, desratización; higienización integral, limpieza y mantenimiento de espacios comunes y a cielo abierto, incluyendo hidrolavado, corte de pasto y poda. (Lic Púb 4)

-Servicio de provisión, Colocación y reparación **de tapas y marcos** de Cámaras Cloacales (Lic. Púb. 12)

-Servicio de **mantenimiento integral de espacios comunes**, (villa 20) cuyas tareas consisten mantenimiento de tendido de agua, desagües pluviales y cloacales, limpieza de espacios públicos, nivelación de pisos, trabajos de albañilería. (Lic.Publ.14/21)

De las acciones definidas para la Gerencia Operativa de Asistencia Comunitaria, se ha identificado el siguiente proceso de detección de casos a través de la *realización de diagnósticos* sobre zonas geográficas críticas y problemáticas detectadas a fin de *planificar, prevenir o paliar emergencias suscitadas mediante la confección de informes socio-ambientales*.

La Dirección General, auditada remitió a modo de ejemplo un informe social de un grupo familiar realizado en el marco de asistencia habitacional por emergencia en el Barrio 21-24 de esta Ciudad, y, -aclaran que- el mismo formato se utiliza para el resto de los barrios donde la Dirección General interviene.

Durante los procedimientos in situ realizados en la sede de la Dirección General auditada, se tomó conocimiento de que se han producido durante el 2024 un total de 36 informes, los mismos contienen los datos de ubicación geográfica de las viviendas (barrio y manzana), fecha y N° del expediente de SADE.

A continuación, se puede visualizar la cantidad de informes sociales generados y la distribución de la intervención en los barrios:

Cuadro N°8: Cantidad de informes sociales por barrios en 2024.

Barrio	Cantidad de casos
21-24	13
Carbonilla	5
Barrio 20	4
Barrio 19	4
1.11.14	3
Zabaleta	2
Otros	5
Total	36

Elaboración propia en base a la información suministrada por la DGGIS.

A fin de verificar las intervenciones realizadas, en los procedimientos de auditoría realizados in situ en la DGGIS se solicitó la toma de vista de 6 informes en total correspondientes a los barrios con mayor cantidad de intervenciones en el periodo auditado.

Del análisis de los mismos se ha podido verificar que, todos los documentos cuentan con un formato estandarizado donde se registra la siguiente información:

- Datos personales y del grupo familiar del solicitante
- Motivo de la intervención: en la totalidad de los informes consta que la solicitud se realiza a fin de verificar las condiciones en las que se encuentra la unidad habitacional.
- Situación habitacional, económica, educativa, y de salud: en la totalidad de los informes consta descripción de la situación en base a la entrevista mantenida con los solicitantes.
- Observaciones según informe: en la totalidad de los informes se registran las observaciones detectadas de acuerdo con el relevamiento efectuado, y se adjuntan las fotos correspondientes.
- Diagnóstico y Propuesta de Intervención: la totalidad de los casos se consideran de "prioridad" y se recomienda dar intervención a la Gerencia Operativa de Gestión Técnica a fin de evaluar dicha situación y establecer la continuidad del procedimiento.

Cabe destacar que, del análisis de la base de los informes sociales confeccionados en el marco de la asistencia ante la emergencia habitacional en 2024, se verificó que no consta registro acerca de la resolución de las intervenciones informadas. (Observación N° 7)

Por otra parte, en tanto los informes sociales que se generan en la DGGIS son en el marco de la asistencia habitacional por emergencia a particulares en algunos barrios, se observa que no se realizó un diagnóstico sobre “zonas geográficas críticas” con los correspondientes informes socio-ambientales, tal como fuera establecido entre las acciones de la Gerencia Operativa de Asistencia Comunitaria. Entre sus posibles causas es la falta de personal acorde a realizar tales diagnósticos, los mismos son realizados en situaciones concretas de casos que estén judicializados. Asimismo, la falta de formalización del área social implica que las responsabilidades no se puedan cumplimentar o no sean obligatorias. (Observación N° 8)



Proceso de operativo:

El proceso operativo persigue un fin que es la atención de una solicitud de un servicio ante una emergencia, conocer cómo empieza y saber cómo termina.

Conocimiento de los servicios:

Publicación en página web sobre el servicio.

En relación a como la población puede tomar conocimiento de los servicios y la forma de acceder a realizar un reclamo, se constató que la información publicada en la página web¹⁷ institucional respecto de los servicios brindados por la Dirección General de Gestión de Intervención Social se encuentra desactualizada. (Observación N° 9)

En primer lugar, aún se menciona a la extinta Unidad de Gestión de Intervención Social (UGIS), en lugar de utilizar la actual denominación de Dirección General de Gestión de Intervención Social.

Asimismo, se detectaron inconsistencias en la información relativa a los canales de contacto. En la web se indica que las emergencias son atendidas a través de la línea 147, cuando en realidad los contactos habilitados son los teléfonos fijos 4200-8200 / 4605-2055 y el celular 11-3554-3939, que no surgen de dicha publicación.

Por último, en la sección “Contacto” figura la dirección Avenida Escalada 4501 bis - Galpón 727 y 727 bis, con el número telefónico 4605-2050. Sin embargo, durante los procedimientos de auditoría realizados in situ, se constató que las oficinas efectivamente operativas de la DGGIS se encuentran a aproximadamente ocho cuadras de esa ubicación mencionada, en la calle Pascual Pérez S/N.

Ingreso de demanda.

Todas las emergencias de solicitud de reclamos son ingresadas a través del área Call Center. En su mayoría son generadas por los vecinos de los barrios mediante una llamada telefónica, por WhatsApp, o por e-mail de la DGGIS. Asimismo, se efectúa a través de la detección temprana por parte de los inspectores territoriales que tiene la Dirección General en cada barrio, y de las solicitudes realizadas por otros organismos (Ministerio de Hábitat y Desarrollo Humano, IVC, Defensoría de la Ciudad, Centros de Inclusión Social, Centros de Primera Infancia, Comedores, Escuelas, CESAC, Parroquias, y otros

¹⁷ <https://buenosaires.gob.ar/desarrollhumanoyhabitat/unidad-de-gestion-de-intervencion-social-ugis>



organismos que trabajan dentro de los barrios vulnerables de la C.A.B.A y los complejos urbanos linderos a los barrios).

El Call Center registra la solicitud en el sistema “planilla” en programa Excel, incluyendo datos del vecino, ubicación y descripción del problema.

Una vez ingresado el reclamo o la solicitud, se evalúa el tipo de emergencia (en general refiere a emergencia eléctrica y al servicio de camiones cisterna hidrocínéticos y atmosféricos), los riesgos que presenta, y el entorno en el que se da y las familias afectadas.

Durante los procedimientos efectuados in situ en la Dirección General de Intervención Social se tomó vista de la forma en que registran en planillas utilizadas para el seguimiento diario de reclamos/intervenciones, por empresa y por tipo de servicio.

Se detalla ubicación precisa (barrio, manzana, casa), el tipo de servicio (agua, hidrocínético, atmosférico), y su estado de cumplimiento.

Servicios relevados en la base de datos

- Reporte semanal del servicio de Agua del 9 al 14 de diciembre.
- Reporte mensual Agua Diciembre 2024 Ashira S.A
- ATM y Vactor Diciembre 2024 Ibarra S.A. y Ciageser S.A
- Agua Mayo 2024 Ashira S.A
- ATM y Vactor Mayo 2024 por empresa Ibarra S.A.

El tipo de atención con mayor cantidad de servicios registrados corresponde a los habitantes en zona (intervención territorial), mientras que el ingreso a través de Call Center representa una porción significativamente menor, especialmente en el servicio de agua. En los servicios de Atmosférico (ATM) y Vactor, la distribución es más equilibrada pero sigue siendo predominante el ingreso territorial.

A continuación se describen los datos que surgen de las planillas de datos en los cuadros siguientes:

Cuadro N° 9 solicitudes sobre servicio de agua en mayo 2024 por tipo de atención

Tipo de atención	Cantidad diciembre agua
Servicio de habitante en zona	14121
Fijo	4800
Call center	720

Fuente: planilla de datos Excel relevada en la DGGIS



Cuadro N° 10 solicitudes servicio de agua en diciembre 2024 por tipo de atención

Tipo de atención	Cantidad diciembre agua
Servicio de habitante en zona	10109
Fijo	7533
Call center	188

Fuente: planilla de datos Excel relevada en la DGGIS

Respecto del servicio de Atmosférico y Vactor de mayo 2024

Cuadro N° 11 solicitudes de servicio de ATM y Vactor en mayo 2024 por tipo de atención

Tipo de atención	Cantidad diciembre agua
Servicio de habitante en zona	3293
Call center	884

Fuente: planilla de datos Excel relevada en la DGGIS

Respecto del servicio de Atmosférico y Vactor de diciembre 2024

Cuadro N° 12 servicio de ATM y Vactor en diciembre 2024 por tipo de atención

Tipo de atención	Cantidad diciembre agua
Servicio de habitante en zona	3255
Call center	774

Fuente: planilla de datos Excel relevada en la DGGIS

Sobre el Sistema de registro. La “base de datos de call center”, puede ser modificada o eliminada, ya que se utiliza una planilla Excel para cada uno de los servicios (Observación N° 10). Entre otros datos se completan los siguientes: fecha, servicio, empresa, ubicación, tipo de servicio (habitual, fijo o reclamo) y fecha de realización. Cabe destacar que ese sistema de registro, no es la herramienta tecnológica adecuada para ello e implica debilidades en cuanto a la seguridad e integridad de la información. Este sistema de registración presenta problemas para generar una estructura compleja y/o grandes cantidades de información, no permitiendo una adecuada trazabilidad de altas, bajas y modificaciones de los datos de los servicios intervenidos.

Sin perjuicio de ello, en tal sentido, se indicó que se está avanzando con la Gerencia Operativa de Modernización - Departamento de Sistemas del Instituto de Vivienda de la Ciudad en la implementación de un CRM (Customer Relationship Management), que es un software que ayuda a las organizaciones a gestionar las relaciones con las demandas vecinales, lo cual permitirá mejorar



no solo respecto a la generación de la información estadísticas, sino en cuanto a los tiempos de los servicios, planificar obras preventivas o detectar y registrar los casos donde se necesite actuar con celeridad. Por último, se señaló, que su implementación está a la espera de las correcciones de programación sugeridas por el personal de la Gerencia de Asistencia Comunitaria surgidas en los encuentros que se fueron llevando a cabo por las áreas de desarrollo y la solicitante.

Objetivo 3. Evaluar la eficiencia y eficacia de los instrumentos de monitoreo/ control y seguimiento utilizados para revisar e informar sobre el avance y cumplimiento de los servicios brindados.

- **Registro de Inspección**

En relación al registro de inspecciones, se verificó un reporte de servicios DGGIS- IVC- CABA del 9 de diciembre de 2024 respecto a la provisión de servicios de: Atmosférico – vector y provisión de agua. Consignando horarios, inspectores, estado operativo (con código de colores), y una breve descripción del servicio (ver reporte en Anexo V) sin embargo se observa lo siguiente:

- El registro del “estado de situación” utiliza una codificación de colores (verde, amarillo, rojo) sin leyenda aclaratoria ni criterios objetivos que permitan comprender su significado sin interpretación subjetiva.
- Se identifican filas sin carga de valores en el campo “estado de situación”, lo cual impide interpretar el nivel de criticidad o normalidad del caso.
- La descripción operativa varía en detalle y redacción, lo que sugiere ausencia de lineamientos estandarizados para registrar el tipo de servicio, la causa de la intervención, su prioridad o estado de cumplimiento.
- El sistema de carga utilizado es manual y sin validaciones automáticas, lo que lo vuelve susceptible a errores u omisiones (por ejemplo: el mismo evento de rotura en Soldati figura dos veces con texto ligeramente distinto). (Observación N° 11)

También los reportes diarios de inspecciones en territorio pueden darse por distintas formas como, el envío de material fotográfico, y reportes de información que reciben por WhatsApp (ver anexo IV).

Respecto del servicio de **saneamiento (LP 04/21)** el mismo es preventivo y en cuanto a la programación de dichas tareas se pudo visualizar una programación de una semana del 9 al 14 de diciembre del 2024 por razones de brevedad, remitimos al Anexo III.

Dicha planilla, registra acciones concretas de limpieza en los barrios populares y control de plagas. Si bien permite llevar la frecuencia de las mismas, la



cobertura territorial y tipos de tareas realizadas, sin embargo, no se incluye información sobre el estado de cumplimiento de las tareas programadas ni sobre posibles reclamos o reiteraciones.

- **Informes mensuales que debe presentar cada una de las empresas sobre las tareas ejecutadas.**

En este punto corresponde examinar y evaluar la eficacia de los informes mensuales exigidos en los pliegos de licitaciones públicas a las empresas/cooperativas que prestan servicios operativos (agua, cloaca, mantenimiento eléctrico, tapas, entre otros.) y que deben presentarse ante la Dirección General Gestión de Intervención Social.

Se verificaron informes correspondientes a las licitaciones públicas N° 12/23, 14/21, 24/23 y 26/22, que incluyen las siguientes empresas/coop: Perico, La Solidaridad, Luz del Sur, Barrio Nuevo, Bencen Construcciones, La25, Santa Catalina y Universal.

Licitación Pública 24/23 servicio mantenimiento de redes de agua potable, cloacales y pluviales en el sector San Blas y Tres Rosas del Barrio 21-24

Se realizó un comparativo entre las especificaciones que surgen de pliego¹⁸ y del informe mensual correspondiente a noviembre 2024, presentado por la Cooperativa Perico en el marco del contrato.

Los requisitos que deben contener un informe están especificados en el punto 7.1.5 del Anexo I – Especificaciones Técnicas. El texto indica: El Contratista deberá presentar informes mensuales de avance y estado general del servicio, los cuales deberán contener:

- a) Detalle de todas las tareas realizadas en el período, incluyendo ubicación, tipo de trabajo, fecha y recursos utilizados.
- b) Descripción de reclamos o intervenciones urgentes, con medidas tomadas.
- c) Estado general del servicio y propuestas de mejora o necesidades detectadas.
- d) Registro fotográfico de las intervenciones.
- e) Dificultades operativas o logísticas que hayan afectado el servicio.
- f) Firma del responsable técnico.

El informe deberá ser elevado dentro de los cinco (5) días hábiles del mes.

¹⁸ PLIEG-2023-21581914-GCABA-IVC



Cuadro N° 13 cumplimiento requisitos informe mensual Lic 24/23

Aspecto Evaluado	Requisito del Pliego	Situación en el Informe de Noviembre 2024
Periodicidad	Presentación mensual obligatoria.	Cumplido (período informado: noviembre 2024).
Identificación del contrato/servicio	Debe referir al objeto contractual con claridad (licitación, zona, etc.).	Menciona sector, pero no alude al número de licitación ni contrato.
Listado de tareas realizadas	Debe incluir descripción detallada de tareas y métodos empleados.	Incluye listado genérico sin fechas, ubicaciones ni cantidades.
Ubicación específica	Indicar claramente dónde se realizaron las tareas (dirección, manzana, casa).	Menciones parciales, sin mapeo ni orden sistemático.
Fechas de ejecución	Informar la fecha o período de cada intervención.	No se incluyen fechas específicas por tarea.
Documentación fotográfica	Adjuntar fotos con ubicación y fecha.	Incluye imágenes sin identificación de lugar, fecha ni tarea vinculada.
Diagnóstico, resultado, impacto	Explicar qué se encontró, resolvió e impacto generado.	No se incluyen resultados concretos ni indicadores.
Firma responsable	Firma de responsable técnico de la empresa/cooperativa.	Firma ilegible sin aclaración de función ni sello profesional.
Formato estandarizado	Presentación clara, lógica, con encabezados y estructura básica.	Presentación informal, sin estructura ni validación institucional.

El informe presentado por la cooperativa no cumple con los requisitos mínimos exigidos por el pliego para validar la ejecución efectiva del contrato. De los principales desvíos detectados surgen:

-falta de trazabilidad: no se puede relacionar cada tarea con lugar, fecha y evidencia correspondiente.

-Ausencia de resultados medibles: no se indican cantidades, beneficiarios, duración ni mejoras obtenidas.

-la presentación es deficiente: formato no estandarizado, sin firma técnica clara ni validación institucional. (Observación N°12)

Licitación Pública 26/22 mantenimiento eléctrico.

Respecto al servicio mantenimiento eléctrico, se realizó un comparativo entre las especificaciones que surgen de pliego y de los de los informes mensuales correspondientes a Luz del Sur – Mantenimiento Eléctrico S.A: Barrios Padre Ricciardelli y Los Piletones en el mes de Mayo, Noviembre y Diciembre.

Cooperativa de Trabajo Barrio Nuevo Limitada: Eva Perón y Piedra Buena en el mes de Mayo.



Bencen Construcciones S.R.L.: Barrio NHT Zavaleta en el mes de Noviembre.

Cooperativa de Trabajo La25 Limitada: Barrio 20 en el mes de Mayo

Cooperativa de Trabajo Santa Catalina Limitada: Villa 6, Barrio María Auxiliadora, Barrio Bermejo, Barrio Obrero, Villa 17 y Villa 19 en el mes de Mayo y, sólo de la Villa 6 en el mes de Diciembre

Al igual que en la licitación 24/23, anterior se repiten los requisitos en el apartado 7.1.5 “Informes Mensuales de Avance y Estado General del Servicio”:

Cuadro N° 14 Comparación cumplimiento de Informes según Pliego (apartado 7.1.5)

Requisito del pliego técnico	Ricciardelli – Dic 2024	Eva Perón – Mayo 2024	Villa 20 – Mayo 2024	Villa 6 – Nov 2024	Piletones – Mayo, Nov, Dic 2024	Zavaleta – Nov 2024	Villa 19 – Mayo 2024
Detalle de tareas (ubicación, fecha, tipo)	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	No	Sí
Reclamos/intervenciones urgentes	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	No	Sí
Estado general del servicio	No	No	No	No	No	No	No
Propuestas de mejora	No	No	No	No	No	No	No
Registro fotográfico	No	No	No	No	No	No	No
Dificultades operativas	No	No	No	No	No	No	No
Firma responsable técnico	No visible	No visible	No visible	No visible	No visible	No	No visible
Entrega dentro del plazo	Presumible	Presumible	Sí	Sí	Sí	No verificable	No verificable
Información técnica adicional	No	Sí (Medición amperimétrica)	No	No	No	No	No

Como se desprende del cuadro comparativo, se constató que, si bien todos los informes incluyen el detalle básico de las tareas realizadas, ninguno cumple integralmente con los requisitos exigidos en el pliego técnico (apartado 7.1.5).

La ausencia de los mismos, impide evaluar la calidad, efectividad y eficiencia del servicio prestado, limita el control técnico sobre el cumplimiento contractual y



reduce la trazabilidad de fallas operativas o necesidades estructurales.
(Observación N° 12)

Licitación Pública 12/23 mantenimiento de tapas cloacales en villas y asentamientos de la C.A.B.A.

Los informes realizado por la Cooperativa de Trabajo Universal Limitada corresponden a los meses de mayo, noviembre y diciembre de 2024

Por su parte, el requisito sobre la presentación de informes mensuales figura en el Anexo I - Especificaciones Técnicas¹⁹, específicamente en el apartado titulado:

“6. Informes y Documentación”: La contratista deberá presentar mensualmente un informe de gestión de los servicios realizados, incluyendo cronogramas, zonas intervenidas, personal afectado, maquinaria utilizada, incidentes, resultados obtenidos y cualquier otra información que la inspección considere necesaria para evaluar la calidad del servicio brindado.”

Cuadro N° 15 Comparación cumplimiento de Informes según Pliego. Aparado 6. Anexo I e informes de la empresa.

Ítem requerido por el pliego	Incluido en el informe	Observación
Cronograma de tareas	No	No se detalla planificación ni fechas de ejecución
Zonas intervenidas	Sí	Se menciona 'Villa Carbonilla' como ubicación
Personal afectado	No	No se informa sobre cantidad ni identidad del personal
Maquinaria utilizada	Parcial	Se observa maquinaria en fotos, pero no se detalla en texto
Incidentes	No	No se informa si hubo inconvenientes o dificultades
Resultados obtenidos	Parcial	Se describen tareas y se ve resultado en imágenes, sin métricas
Otra información requerida por la inspección	Parcial	Se incluyen fotos, pero sin georreferencia ni fechas

Como se desprende del cuadro si bien el informe mensual presentado incluye una breve descripción de tareas realizadas y un anexo fotográfico, pero carece de varios elementos exigidos por el pliego. Ello trae como consecuencias la

¹⁹ PLIEG-2023-09858265-GCABA-IVC



dificultad para evaluar adecuadamente la calidad del servicio, menor trazabilidad y riesgo de incumplimientos formales con impacto en el control. (Observación N°12)

Licitación Pública 14/21. Mantenimiento de espacios comunes en Villa 20.

Los informes fueron realizados por la Cooperativa de Trabajo La Solidaridad Limitada de los meses de Mayo, Noviembre y Diciembre. El requisito sobre informes mensuales se encuentra en el Anexo I - Especificaciones Técnicas, dentro del punto titulado: "6. Informes y Documentación": "La contratista deberá presentar mensualmente un informe de gestión de los servicios realizados, incluyendo cronogramas, zonas intervenidas, personal afectado, maquinaria utilizada, incidentes, resultados obtenidos y cualquier otra información que la inspección considere necesaria para evaluar la calidad del servicio brindado." Este enunciado es idéntico al del pliego anterior, lo cual indica un formato estandarizado en los requerimientos de informes para contratistas.

Cuadro N° 16 Comparación cumplimiento de Informes según Pliego. Aparado 6. Anexo I e informes de la empresa.

Ítem requerido por el pliego	Mayo - Manzana 30	Noviembre - Manzana 22	Diciembre - Manzana 22
Cronograma de tareas	No	No	No
Zonas intervenidas	Sí	Sí	Sí
Personal afectado	No	No	No
Maquinaria utilizada	Parcial	Parcial	Parcial
Incidentes	No	No	No
Resultados obtenidos	Parcial	Parcial	Parcial
Otra información requerida por la inspección	Parcial	Parcial	Parcial

Del cuadro se desprende que, si bien los informes mensuales correspondientes a mayo, noviembre y diciembre presentan estructura similar, con descripciones generales de tareas y anexos fotográficos. Sin embargo, todos carecen de elementos requeridos por el pliego como cronogramas, identificación del personal, descripción técnica de maquinaria, registro de incidentes e indicadores de resultados. (Observación N° 12)

Licitación pública 4/21 Sobre el servicio de Saneamiento.

El pliego si bien no menciona el requisito de la presentación de informes mensuales, sin embargo, se detalla que la Dirección General de Intervención Social debe aceptar el avance a mes vencido para emitir el Parte de Recepción Definitiva (PRD) correspondiente. El auditado proporcionó todos los remitos correspondiente a los meses de mayo y diciembre y PRD. Los controles sobre



dichas tareas se realizan con material fotográfico o comunicaciones por WhatsApp.

Licitación 27/22 Provisión de agua Potable:

Respecto a los informes mensuales en el apartado 2.6²⁰ “Informes mensuales” del Anexo I - Especificaciones Técnicas, donde se indica que: “El adjudicatario deberá presentar un informe mensual con fotografías que certifiquen los trabajos realizados, indicando manzana y sector intervenido.” El informe debe incluir descripción de tareas realizadas, situación operativa, y el detalle de los requerimientos atendidos, así como fechas, horarios, y datos que permitan la trazabilidad del servicio, al respecto si bien no se realizan informes mensuales con un formato estandarizado, el auditado manifiesta que, los servicios se certifican con la entrega de los remitos.

El equipo de auditoría solicitó y verificó la existencia de la presentación de los remitos correspondientes a los meses de mayo y diciembre y con su correspondiente parte de recepción.

El pliego²¹ establece en el Apartado 2.5 “Control de calidad del servicio”, donde se menciona que: “Se deberán realizar controles de calidad del agua utilizada, mediante análisis físico-químicos y bacteriológicos mensuales, cuyos resultados serán presentados a la inspección.”

Al respecto se solicitó y verificó la existencia y cumplimiento de lo establecido en el pliego sobre la presentación de examen de potabilidad de Agua del mes de diciembre de 2024 solicitado por la empresa ASHIRA S.A. Dichos exámenes son efectuados en el Laboratorio Químico Aguas, los cuales concluyen que las muestras analizadas cumplen con las características específicas en el artículo 982 del Código Alimentario Argentino sobre Agua Potable de saneamiento Público y Agua Potable de uso domiciliario.

- **Monitoreo de seguimiento por GPS del servicio Agua**

En los pliegos de especificaciones técnicas Apartado 2.3²² “Logística Operativa”, donde se establece que: “Los camiones afectados al servicio deberán contar con sistema de seguimiento satelital (GPS), habilitado y operativo, lo que permitirá al IVC monitorear los recorridos, frecuencia y permanencia en zonas de intervención.”

²⁰ PLIEG-2022-43253467-GCABA-IVC

²¹ PLIEG-2022-43253467-GCABA-IVC

²² PLIEG-2022-43253467-GCABA-IVC,



Se verificó la existencia de informes de seguimiento de camiones del mes de diciembre de la empresa ASHIRA, con su correspondiente mapeo, los informes proporcionados corresponden al turno de la mañana realizado en Piletones barrio 3 Soldati, Rodrigo Bueno, Villa 19 (Inta) Barrio Bermejo Piletones, Villa 21-2 Barracas, La carbonilla Paternal y Barrio 20 Lugano, se proporcionó listado de controles con imágenes de los camiones.

Asimismo, se proporcionó un listado con la programación de los viajes semanales por turno de control por turnos del servicio camión cisterna en el que se establecen también por camión la cantidad de litros de agua en reparto, de lunes a domingo.

Respecto al servicio de la licitación Pública 47/22 sobre Residuo Cloacal Final, en el Pliego PLIEG-2022-44310498-GCABA-IVC, y Licitación Pública N° 59/22 Hidro cinético PLIEG-2022-44771364-GCABA IVC no se encuentra ninguna mención a:

- GPS,
- seguimiento satelital,
- monitoreo de camiones.

Esto indica que, a diferencia del otro pliego similar (como el PLIEG-2022-43253467-GCABA-IVC), no se exige en este caso el uso de un sistema de rastreo satelital para controlar los vehículos afectados al servicio. (Observación N°13)

- **Evaluación de impacto sobre acciones realizadas**

Se solicitó a la Dirección general auditada que informe sobre la realización de la evaluación de impacto sobre las acciones realizadas y si hubo medidas correctivas de corresponder, sobre lo cual informó lo siguiente sin documentación que dé cuenta de la mencionada evaluación de impacto:

“Las acciones impulsadas por la Dirección General de Gestión e Intervención Social tienen como objetivo central mitigar situaciones de emergencia y mejorar las condiciones de habitabilidad en los barrios populares de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires, actuando de manera articulada con diversas gerencias operativas y dispositivos territoriales. La evaluación del impacto de estas intervenciones se realiza en función del caso concreto, dado el carácter multifactorial y situacional de los reclamos y necesidades abordadas. En este marco, la Gerencia Operativa de Asistencia Comunitaria recibe los reclamos y solicitudes emergentes a través del canal de atención de emergencias, mientras que la Gerencia Operativa de Gestión Técnica realiza relevamientos sistemáticos en el territorio para identificar de forma proactiva situaciones de



vulnerabilidad estructural y ambiental. Ambas gerencias articulan el diseño de planes operativos de intervención, priorizando las problemáticas según criterios de criticidad, urgencia, impacto territorial y disponibilidad de recursos operativos.

Una vez ejecutadas las acciones, se procede a una evaluación de impacto centrada en los siguientes ejes:

- *Resolución efectiva del problema identificado.*
- *Reducción de riesgos sanitarios, ambientales o eléctricos.*
- *Mejora en la accesibilidad y funcionalidad de los servicios públicos esenciales.*
- *Percepción de mejora por parte de los residentes del barrio, recabada mediante instancias de monitoreo territorial.*

“En términos generales, se ha observado un impacto positivo en la calidad de vida de los habitantes de los barrios populares intervenidos, registrándose una disminución en los reclamos reiterados sobre los mismos puntos críticos, lo que indica un abordaje eficaz”

Respecto de las Medidas correctivas (en caso de corresponder) han contestado: “En aquellos casos donde se identifican falencias en la cobertura o demora en la resolución, se implementan las siguientes medidas correctivas:

- *Revisión y ajuste de los protocolos de priorización de emergencias.*
- *Redistribución estratégica de recursos móviles (camiones, cuadrillas, equipos técnicos).*
- *Refuerzo de la articulación interjurisdiccional con otros organismos competentes.*
- *Implementación de herramientas de monitoreo digital y georreferenciado para mejorar la trazabilidad y planificación de intervenciones.*
- *Fortalecimiento de las instancias de capacitación del personal de campo en abordajes situacionales. (cabe destacar que no constan ni se han demostrado dichas capacitaciones).*

- **Metas Físicas**

La Dirección General de Gestión Pública y Presupuesto (OGEPU)²³ remitió los reportes de carga de ejecución física y formularios de informe trimestral s7, los cuales contienen información sobre la evaluación del proceso y resultados de la implementación del programa, de los cuales surge la información que se analiza a continuación:

²³ Respuesta OGEPU por IF-2025-10266255-GCABA-DGOGPP.



De los datos proporcionados, se observa que el reporte de carga de ejecución física no presenta información registrada. Del mismo modo, los formularios s7 remitidos no contienen datos relativos a la ejecución financiera ni a la ejecución física de las metas. Si bien se mencionan las causas de los desvíos, no es posible efectuar una valoración al respecto, dado que no se cuenta con información concreta sobre dichos desvíos. Cabe señalar que los desvíos se entienden como la diferencia entre lo planificado y lo efectivamente ejecutado para cada programa²⁴.

Por otro lado, al consultar la descripción programática de la Jurisdicción 45 correspondiente al ejercicio 2024, no obran registros vinculados con la meta sancionada.

Del examen de los informes de ejecución física 2024, se desprende nuevamente la ausencia de datos relativos a la meta sancionada/vigente, no constando carga de información alguna para ninguno de los cuatro trimestres analizados. Cabe señalar que, conforme surge de dicha fuente, el programa se considerada clasificado como un programa final, es decir, aquel que produce un bien o servicio que sale del proceso productivo en condiciones de resolver o mitigar por sí mismo la necesidad pública a la cual está destinado. Cada programa final debe tener definido un producto, que puede ser de producción terminal o en proceso. En ambos casos, debe contener una meta, una unidad de medida, un tipo de cuantificación (sumable o promediable), su cuantificación y una programación trimestral²⁵.

En virtud de la falta de información disponible, se solicitó a la Dirección General de Intervención social ²⁶ que remitiera informes sobres metas internas planificadas y ejecutadas por la Dirección General para el periodo auditado informando lo siguiente: *“Dado que la respuesta excede a esta Dirección General, se informa que la misma fue abordada por la Dirección General de Administración y Finanzas mediante NO-2025-15846905-GCABA-IVC”*

Se aclara que según las “Pautas técnicas y metodológicas de la carga física y el seguimiento trimestral de la gestión pública”, el seguimiento trimestral es responsabilidad tanto del funcionario que formula el programa como de la Unidad Ejecutora plasmando en dicha herramienta, una parte importante de la política pública comprendida por la gestión de la entidad.

²⁴ Según lo establecen las Pautas técnicas y metodológicas de la carga física y el seguimiento trimestral de la gestión pública.

²⁵ Definición establecida en las Normas Aclaratorias y Pautas Metodológicas para la Aplicación y Ejecución del Presupuesto 2024.

²⁶ Respuesta nota Dirección General de Intervención Social por N° NO-2025-17608251-GCABA-IVC.



En relación con la Nota NO-2025-20412334-GCABA-IVC, la Dirección General de Administración y Finanzas del IVC informa, en carácter ampliatorio, que las metas correspondientes al ejercicio 2024 no pudieron ser registradas en la plataforma SIGAFWeb debido a inconvenientes técnicos. En consecuencia, se remitió la siguiente información:

Cuadro N° 17 – Ampliación de información referida a metas físicas Programa 104 – Act. 10.000.

Programa	Actividad	Trimestre 1	Trimestre 2	Trimestre 3	Trimestre 4	Total
104	10000 "UGIS"	14%	9%	28%	27%	78%

Fuente: elaboración propia con información remitida por la Dirección General Administración y Finanzas.

Por lo expuesto, al no contar con información íntegra ni concordante entre las diferentes fuentes de información, ello imposibilita realizar una valoración sobre el tema.

En conclusión, se observa que el auditado no suministro información íntegra en referencia a la meta física del programa en cuestión la cual resulta una herramienta fundamental para producir información sobre los procesos y obtener como resultado una mejora en el desempeño de la gestión pública. (Observación N° 14)

- **Estadísticas de la DGGIS**

La Dirección General Gestión de Intervención Social (DGGIS) informó que lleva las estadísticas de los servicios en los que interviene, entre ellas, en relación a la cuantificación de las solicitudes/reclamos, la variación por barrio, entre otras. Asimismo, se indicó que la implementación del CMR (Customer Relationship Management) en el que se está trabajando, permitirá mejorar la generación de estadísticas.

En base a las estadísticas proporcionadas por la Dirección General respecto a los servicios brindados en 2024, se expone en el siguiente cuadro la cantidad de intervenciones por servicio²⁷:

²⁷ Las intervenciones refieren a aquellos requerimientos que son considerados asistidos cuando la unidad operativa ha dado efectiva respuesta a la contingencia, subsanando la deficiencia identificada.



Cuadro N°18 : Cantidad de intervenciones por servicio en 2024

Servicio	Cantidad de intervenciones en 2024
Atmosférico	21.346
Hidrocinético	29.698
Provisión de agua	218.688

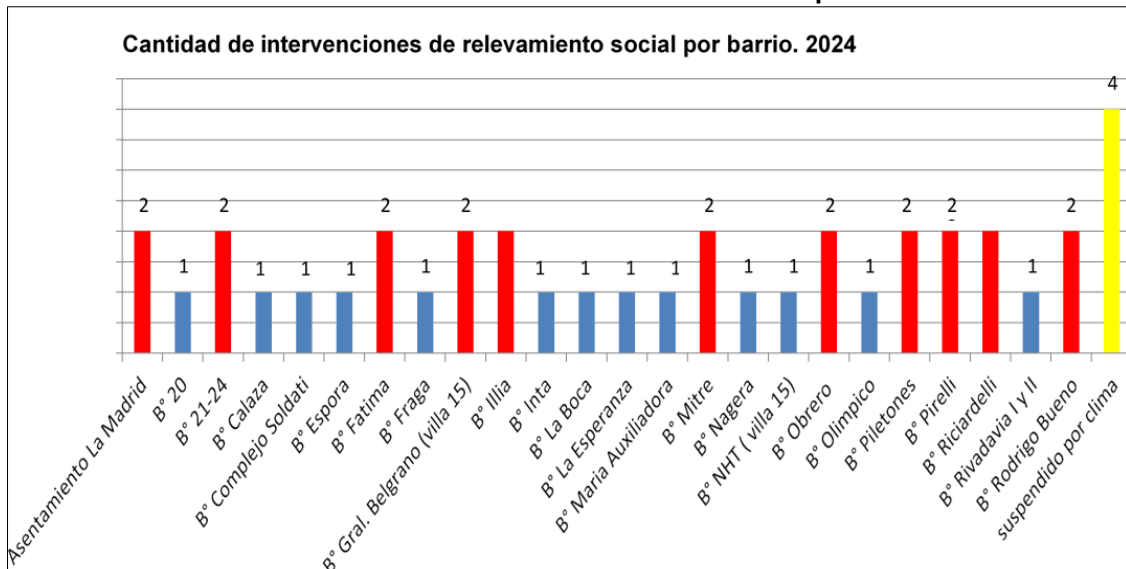
Elaboración propia en base a la información suministrada.

Cabe destacar que, no han sido informado los datos estadísticos respecto al servicio eléctrico en el periodo, en tanto comprende un servicio que tiene una demanda alta y regular de asistencia ante la emergencia en la mayoría de las zonas en las que la Dirección General interviene. Tampoco se han proporcionado datos sobre el servicio de saneamiento.

En el Anexo VI, se puede visualizar la cantidad de intervenciones mensuales informadas en cada uno de los servicios durante el periodo auditado.

En cuanto a la asistencia brindada ante la emergencia habitacional, se informó un total de 36 intervenciones en 24 barrios en 2024, con la distribución que se expone a continuación:

Gráfico N°1: Cantidad de intervenciones de relevamiento social por barrio en 2024.



Información suministrada por la DGGIS.

A su vez, se remitieron estadísticas respecto a las solicitudes y reclamos recibidos en 2024, sobre lo cual surge un total 1708 solicitudes recibidas por



parte del IVC y un total de 179 reclamos recibidos a través del call center, con la siguiente distribución:

Cuadro N°19: Cantidad de intervenciones por servicio en 2024

Solicitudes/ Reclamos		Total
Solicitudes del IVC		1708
Reclamos call center	Falta de agua	22
	Reposición de tapa	41
	Pérdida de agua	25
	Caño roto	91

Elaboración propia en base a la información suministrada.

En tal sentido, se ha suministrado también, el detalle de la cantidad mensual de solicitudes por parte del IVC y la distribución por barrios de los reclamos recibidos a través del call center, lo cual se puede visualizar en el Anexo VI.

Del análisis expuesto se desprende que no se han elaborado datos estadísticos en relación a la totalidad de los servicios como así tampoco respecto al alcance en los barrios de la totalidad de las intervenciones realizadas, y otros indicadores, tales como, tiempos promedio de atención, porcentaje de cumplimiento en plazos, o tasa de reclamos derivados; debido a una falta de definición de la sistematización de los datos para fines de monitoreo. Lo observado dificulta la medición del desempeño, la identificación de problemas recurrentes, y una planificación basada en evidencia cuantitativa y cualitativa. (Observación N° 15)

Observaciones.

A continuación, se desarrolla en este punto los hallazgos que surgen del informe ordenados de acuerdo a los objetivos específicos planteados.

Objetivo 1. Marco legal utilizado para el cumplimiento de los servicios brindados y la eficiencia y eficacia en la ejecución de los recursos asignados en el presupuesto 2024.

Marco normativo interno

Observación N° 1. Se observó que, al momento del cierre del presente informe, la Dirección General de Gestión de Intervención Social (DGGIS) no contaba con manuales de procedimientos internos formalmente aprobados para los procesos vinculados a la prestación de los servicios bajo su responsabilidad. Si bien durante el desarrollo de la auditoría se constató un avance en la elaboración de flujogramas y se evidenciaron acciones de trabajo conjunto con la Gerencia Operativa de Modernización del IVC, la



ausencia de dicha herramienta normativa formalmente aprobada constituye una debilidad en el sistema de control interno.

Esta situación afecta la estandarización operativa y puede generar inconsistencias en la ejecución de los procesos, dificultades en la supervisión y seguimiento de las tareas, así como una eventual falta de trazabilidad en la atención de emergencias. La formalización de los manuales de procedimiento resulta clave para garantizar la eficiencia, eficacia y calidad del servicio, así como para favorecer la continuidad operativa ante eventuales cambios de gestión y del personal.

Estructura interna

Observación N° 2. Durante el relevamiento efectuado sobre la estructura organizativa y operativa vinculada al proceso de acceso a los servicios gestionados por la Dirección General de Gestión de Intervención Social (DGGIS), se observó que varias áreas clave —entre ellas, el Call Center-Mesa de Entrada, el Área de Emergencias, el Área de Inspecciones, el Área Social y distintas dependencias técnicas y administrativas de la Gerencia Operativa de Gestión Técnica e Inspecciones (GOGTI)— desarrollan funciones sustantivas para la atención de emergencias, que no cuentan con la formalización a través de una normativa interna como Acta acuerdos del IVC y/o de un cuerpo normativo como un manual de procedimientos que como en la observación N° 1 se resalta también su falta de aprobación formal.

La falta de formalización de estas unidades operativas representa una debilidad en el control interno que trae consecuencias tales como: dificultades para delimitar responsabilidades, superposición o vacancia de funciones, resistencia a cambios en los procesos y, particularmente, afectaciones en la eficiencia operativa, traducidas en retrasos en la gestión, descoordinación entre áreas intervinientes y limitaciones en la trazabilidad y evaluación de las acciones implementadas.

Recursos Humanos

Observación N° 3. Del análisis de la nómina de personal remitida por la Gerencia Operativa de Administración de Personal del IVC y del relevamiento in situ realizado en la Dirección General de Gestión de Intervención Social (DGGIS), se detectó lo siguiente:

- Se identificaron 5 personas no incluidas en la nómina institucional y 17 que figuran en nómina, pero no fueron localizadas durante las tareas de campo.
- En el listado remitido por la Gerencia Operativa de Administración de personal, no se detalla con claridad la función específica de numerosos agentes, especialmente en las modalidades de Locación de Servicios y Asistencia



Técnica. Así como también existen denominaciones genéricas o ambiguas (“asistente”, “referente”, “coordinador”) sin definición formal de jerarquía o ubicación funcional.

- Se evidencia una marcada concentración en perfiles administrativos y territoriales, con escasa presencia de profesionales especializados.

La adecuada gestión de los recursos humanos requiere contar con una nómina actualizada, completa y funcionalmente desagregada. Asimismo, las buenas prácticas de gestión pública demandan que las estructuras cuenten con perfiles técnicos y profesionales acordes a las funciones que se ejecutan, especialmente en áreas de intervención social.

Las posibles causas sobre las debilidades detectados refieren a la falta de actualización de la nómina de personal, la falta de definición formal de roles, funciones y perfiles requeridos para cada área, y a una ausencia de planificación de dotación con enfoque técnico-profesional. Ello puede traer aparejado dificultades para asignar responsabilidades, superposición o vacancias de tareas, potencial falta de trazabilidad en la gestión de personas y desajuste entre capacidades disponibles y necesidades de los servicios que se presten ante emergencias. Limitaciones para una intervención técnica integral frente a problemáticas complejas en territorio.

Presupuesto.

Observación N° 4. En el marco del análisis de las compras y contrataciones correspondientes a la Actividad 10.000 "UGIS", se identificó que dos²⁸ proveedores registrados en el listado de transacciones de dicha actividad, no figuran en los listados de adjudicatarios resultantes de los procesos licitatorios correspondientes.

El listado de transacciones correspondiente a cada actividad presupuestaria constituye el registro detallado de todas las operaciones financieras que impactan en el presupuesto institucional durante un período determinado, incluyendo tanto ingresos como egresos. Este instrumento es esencial para el control, seguimiento y análisis de la ejecución presupuestaria, y su contenido debe ser coherente con la información provista por el organismo auditado respecto de las compras y contrataciones realizadas en el marco de dicha actividad.

En el caso de la Actividad 10.000 “UGIS”, se identificó la inclusión de dos proveedores en el listado de transacciones que no figuran en los listados oficiales de adjudicatarios derivados de los procesos licitatorios correspondientes. Esta situación constituye una desviación respecto de los procedimientos de registro establecidos, afectando la concordancia entre la ejecución presupuestaria y los

²⁸ Proveedores: Licicom SRL con un devengado de \$14.064.579,30 y la empresa Megacer SRL con un devengado de \$6.954.838,95.



actos administrativos que la respaldan. Como consecuencia, se ve comprometida la posibilidad de verificar la legitimidad de la participación de dichos proveedores, así como la trazabilidad de los servicios contratados.

Observación N° 5. En el marco del análisis de los gastos imputados bajo el régimen del Decreto 433/16, se identificaron dos²⁹ erogaciones específicas que no fueron informadas por el organismo auditado al ser consultado sobre las contrataciones realizadas bajo dicha normativa.

El organismo auditado debe proporcionar información completa y precisa respecto de todas las contrataciones efectuadas en el marco del Decreto 433/16, a fin de garantizar la trazabilidad y transparencia de los gastos ejecutados bajo este régimen. Por el contrario, el auditado omitió reportar dos gastos asociados al régimen mencionado al momento de la consulta.

Dicha omisión impidió determinar con exactitud la naturaleza de los servicios contratados, evidenciando inconsistencias en el registro y seguimiento de las contrataciones realizadas bajo esta modalidad.

Observación N° 6. La totalidad de las redeterminaciones analizadas fueron gestionadas mediante formularios incorrectos, en contravención con los procedimientos formales previstos.

Durante el análisis del presupuesto devengado del período, se verificó que se efectuaron 1.552 redeterminaciones de precios por un total de \$13.832.186.966,08, equivalentes al 83,07% del total devengado. Las redeterminaciones de precios deben ser tramitadas conforme a la normativa vigente, utilizando los formularios y procedimientos establecidos, a fin de asegurar la integridad, trazabilidad y consistencia de los registros administrativos y contables.

Esta situación representa una debilidad significativa en los mecanismos de control interno, genera inconsistencias en los registros administrativos y contables y dificulta la trazabilidad y coherencia en la programación y ejecución presupuestaria. Además, limita la capacidad de la gestión para identificar, clasificar y analizar adecuadamente los gastos comprometidos, afectando la transparencia y eficiencia en el uso de los recursos públicos.

Objetivo 2. Eficiencia y eficacia de los procesos que facilitan el acceso a los servicios de la ex UGIS.

Sobre procesos estratégicos:

Observación N° 7. No se ha registrado la resolución de los casos documentados en los informes sociales de emergencia habitacional de

²⁹ Proveedores: Coop. De Trabajo la Solidaridad LTDA por la suma de \$913.432,15 y la empresa Patagonyka Group S.A con un devengado de \$665.000,00.



2024, debido a una posible limitación de recursos administrativos y tecnológicos. Los procesos de asistencia deben contar con mecanismos de seguimiento y resolución documentada, conforme a las buenas prácticas de gestión pública y transparencia administrativa. Lo observado conlleva la dificultad de conocer la efectividad del servicio prestado.

Observación N° 8. La Dirección General de Gestión Intervención Social (DGGIS) no realiza diagnósticos sobre “zonas geográficas críticas” con los correspondientes informes socio-ambientales, conforme surge entre las acciones definidas para la Gerencia de Asistencia Comunitaria, debido a limitaciones de personal técnico especializado (sólo cuatro agentes identificados como “asistentes territoriales” en el área social), sumado a la falta de formalización del área social que implica que las responsabilidades no se puedan cumplimentar o no sean obligatorias. Lo observado conlleva la dificultad en la identificación preventiva de riesgos a nivel territorial.

Proceso Operativo.

Observación N° 9. Se verificó que la información publicada en la página web institucional del organismo respecto a los servicios brindados por la Dirección General de Gestión de Intervención Social (DGGIS) se encuentra desactualizada. En particular, se constató de la información remitida por el auditado y de la verificación in situ realizada por el equipo de auditoría que:

- Se continúa mencionando a la extinta Unidad de Gestión de Intervención Social (UGIS) como responsable de las acciones, en lugar de utilizar la denominación vigente de la Dirección General.
- Se indica erróneamente que las emergencias son atendidas mediante la línea 147, cuando los canales de contacto correctos son los teléfonos fijos 4200-8200 / 4605-2055 y el celular 11-3554-3939.
- La dirección de contacto publicada (Av. Escalada 4501 bis - Galpón 727 y 727 bis) no coincide con la sede operativa actual, ubicada en Pascual Pérez S/N, a aproximadamente ocho cuadras de la dirección publicada.

La falta de actualización de la información puede generar confusión entre los/as vecinos/as, dificultar el acceso efectivo a los servicios, derivar en la utilización de canales incorrectos de atención.

Del sistema de ingreso y registro de demandas y/o reclamos

Observación N° 10. Durante el relevamiento realizado en la Dirección General de Gestión de Intervención Social (DGGIS), se identificó que el ingreso de demandas se realiza a través de múltiples canales (Call Center, correo electrónico institucional, detección en territorio). Sin embargo, el



sistema de registro utilizado para la carga y seguimiento de estas solicitudes es una planilla Excel. El uso de herramientas básicas (Excel) en lugar de un sistema especializado (como un CRM) responde a limitaciones tecnológicas y organizativas, que no permite garantizar la trazabilidad completa de los datos registrados, más aún, en contextos críticos de emergencia como los que atiende la DGGIS.

Objetivo 3 Eficiencia y Eficacia de los instrumentos de monitoreo, control y seguimiento utilizados para informar sobre el avance y cumplimiento de los servicios brindados.

Registro de inspecciones

Observación N° 11. En la planilla relevada, en la cual se realiza el registro de las intervenciones en distintos barrios populares de la CABA, respecto a los servicios: atmosférico (ATM) -Vactor, provisión de Agua Potable, donde se consignan horarios, inspectores, estado operativo, y una breve descripción del servicio, se verificó que:

- El registro del “estado de situación” utiliza una codificación de colores (verde, amarillo, rojo) sin leyenda aclaratoria ni criterios objetivos que permitan comprender su significado.
- Se identifican filas sin carga de valores en el campo “estado de situación”, lo cual impide interpretar el nivel de criticidad o normalidad del caso.
- La descripción operativa varía en detalle y redacción, lo que sugiere ausencia de lineamientos estandarizados para registrar el tipo de servicio, la causa de la intervención, su prioridad o estado de cumplimiento.
- El sistema de carga utilizado es manual y sin validaciones automáticas, lo que lo vuelve susceptible a errores u omisiones (por ejemplo: el mismo evento de rotura en Soldati figura dos veces con texto ligeramente distinto).

Un sistema de reporte operativo debe permitir la interpretación clara, objetiva y verificable del estado de situación, para garantizar la trazabilidad de los servicios prestados, y facilitar el seguimiento de emergencias. Las buenas prácticas en la gestión pública exigen registros consistentes, y con posibilidad de control, no como los que se presentan en planillas de cálculos.

La falta de un sistema de carga estructurado y validado, así como la ausencia de un instructivo de uso para el registro operativo diario, impactan directamente en la calidad y utilidad de la información relevada.

Estas deficiencias dificultan el control interno, la supervisión externa y la elaboración de reportes estadísticos confiables. También reducen la posibilidad de evaluar la eficiencia de los servicios, y la atención a situaciones críticas.



Sobre la obligatoriedad de presentar informes mensuales por parte de la empresas.

Observación N° 12. Se observa que en los informes mensuales correspondientes a distintos servicios verificados (mantenimiento eléctrico, reparación de tapas cloacas, aguas en villa 21-24), presentados por empresas y cooperativas adjudicatarias en el marco de las licitaciones públicas correspondientes, la mayoría incluye alguna descripción de las tareas realizadas, pero ninguno cumple integralmente con los requisitos establecidos en los respectivos pliegos técnicos.

De acuerdo con los distintos pliegos (por ejemplo, puntos 6 o 7.1.5 de los Anexos Técnicos), los informes mensuales deben contener al menos: cronograma de tareas, zonas intervenidas, personal afectado, maquinaria utilizada, registro de reclamos/incidentes, resultados obtenidos o impacto, registro fotográfico georreferenciado, firma del responsable técnico y entrega en tiempo y forma. Las causales podrían encuadrarse en una ausencia de un formato estandarizado definido por la DGGIS. Esta falta de estandarización dificulta su uso para el control técnico-operativo.

Observación N° 13. Monitoreo de camiones mediante GPS.

Se constató que en los pliegos PLIEG-2022-44310498-GCABA-IVC, correspondiente a servicios operativos de residuo Cloacal Final en barrios populares, y en el del servicio de Hidrocinético PLIEG-2022-44771364-GCABA-IVC no establece requisitos técnicos vinculados al monitoreo satelital de los vehículos En particular, no exige la incorporación de dispositivos **GPS** ni sistemas de seguimiento en tiempo real para el control de recorridos, tiempos de intervención y permanencia en los puntos críticos. En pliegos similares del mismo organismo, como el **PLIEG-2022-43253467-GCABA-IVC (AGUA)**, se incluye expresamente en el apartado de “Logística Operativa” que dice: *“Los camiones afectados al servicio deberán contar con sistema de seguimiento satelital (GPS), habilitado y operativo, lo que permitirá al IVC monitorear los recorridos, frecuencia y permanencia en zonas de intervención.”* Las posibles causales estarían dadas por la falta de actualización de criterios de control operativo. Ello puede traer como consecuencias la ausencia de control sobre la ejecución del servicio, impidiendo la verificación objetiva de los recorridos y generar o falta de cobertura territorial adecuada³⁰.

³⁰ En el descargo efectuado por el Director General de la Dirección General de Gestión de Integración Social, ha informado lo siguiente: Si bien en los pliegos mencionados no se solicita el servicio de monitoreo por GPS como bien dice la observación, las empresas adjudicatarias



Metas físicas

Observación Nº 14. Se observa que el auditado no suministro información íntegra en referencia a la meta física del programa en cuestión.

Según lo establecido en las “Pautas técnicas y metodológicas de la carga física y el seguimiento trimestral de la gestión pública”, el seguimiento trimestral es responsabilidad tanto del funcionario que formula el programa como de la Unidad Ejecutora, debiendo registrarse en la plataforma correspondiente información completa, coherente y actualizada sobre metas físicas y financieras.

La Dirección General de Administración y Finanzas informó que las metas del ejercicio 2024 no pudieron ser cargadas en la plataforma SIGAFWeb debido a inconvenientes técnicos. Asimismo, la falta de articulación entre las distintas áreas implicadas impidió la provisión de datos integrales y consistentes.

La falta de información íntegra, coherente y oportuna impide efectuar una valoración adecuada sobre la ejecución del programa y su desempeño, lo que debilita el proceso de monitoreo y evaluación de la gestión pública, afectando potencialmente la toma de decisiones y la mejora continua de las políticas implementadas.

Estadísticas e indicadores

Observación Nº 15

Del análisis de las estadísticas remitidas por la DGGIS, se verificó que no se han elaborado datos estadísticos en relación a la totalidad de los servicios, como así tampoco, respecto al alcance en los barrios de la totalidad de las intervenciones realizadas, y otros indicadores, tales como, tiempos promedio de atención, porcentaje de cumplimiento en plazos, o tasa de reclamos derivados; debido a una falta de definición de la sistematización de los datos para fines de monitoreo. Lo observado dificulta la medición del desempeño, la identificación de problemas recurrentes, y una planificación basada en evidencia cuantitativa y cualitativa.

Recomendaciones.

Recomendación Nº 1. Las autoridades deberán arbitrar las medidas para formalizar los manuales de procedimientos para todos los procesos de la DGGIS. Esto permitirá estandarizar las operaciones de las distintas áreas, mejorando la trazabilidad de las acciones y garantizando una continuidad operativa ante cambios de personal y/o de gestión.

facilitan dicho seguimiento en las plataformas YPF Ruta (Ashira), Cyber Mapa Street (Ibarra) y Stopcar (Ciageser) facilitando a esta Dirección usuarios de acceso a las mismas.



Recomendación N° 2. Procurar evaluar una reestructuración y formalización de las áreas operativas estratégicas por debajo de los Niveles de Gerencia (Call Center, Área de Emergencias, Inspecciones, Social, etc.) mediante actas acuerdo y normativa interna. La delimitación de funciones y responsabilidades reducirá superposiciones, mejorando la coordinación y favoreciendo la eficiencia de cada una de ellas.

Recomendación N° 3. Se recomienda al área de recursos humanos del IVC, actualizar periódicamente la nómina de personal, y las autoridades del IVC deberán evaluar la incorporación de perfiles técnicos y profesionales especializados que fortalezcan las capacidades de intervención social acordes con las necesidades de los servicios.

Recomendación N° 4. Fortalecer los mecanismos de control interno aplicados al registro de las operaciones presupuestarias, garantizando que todos los proveedores incluidos en los listados de transacciones presupuestarias se correspondan efectivamente con adjudicatarios resultantes de procesos licitatorios u otras modalidades de contratación formalmente autorizadas.

Recomendación N° 5 El organismo auditado debe proporcionar información completa y precisa respecto de todas las contrataciones efectuadas en el marco del Decreto 433/16, a fin de garantizar la trazabilidad y transparencia de los gastos ejecutados bajo este régimen.

Recomendación N° 6. Adecuar los procedimientos utilizados para la gestión de redeterminaciones a la normativa vigente, adoptando los formularios oficiales y capacitando al personal. Esto permitirá registros administrativos consistentes y transparentes, mejorando la calidad de la programación presupuestaria.

Recomendación N° 7. Evaluar la incorporación de un registro que centralice el seguimiento y cierre documentado de todos los casos de emergencia habitacional que surgen de los informes sociales, de modo de poder evaluar la trazabilidad y efectividad del servicio.

Recomendación N° 8. Fortalecer el área social mediante la incorporación de personal técnico especializado. Formalizar sus funciones a través de normativa interna. Desarrollar informes socio-ambientales periódicos para identificar riesgos territoriales y facilitar una intervención preventiva.

Recomendación N° 9. Revisar y actualizar la información publicada en la web oficial, garantizando: denominación vigente de la Dirección General o la que en su futuro corresponda, canales de contacto correctos, dirección de sede



operativa actualizada. Esto mejorará la accesibilidad de los vecinos y reducirá errores en la demanda de servicios.

Recomendación Nº 10. Reemplazar la planilla Excel por un sistema de gestión especializado (CRM u otro software de registro de casos) que permita una trazabilidad, reportes automáticos y seguimiento integral de las demandas recibidas

Recomendación Nº 11. Incorporar un sistema de registro (CMR u otro software de registro) con campos obligatorios, validaciones automáticas y la codificación de colores con leyenda definida. Establecer lineamientos estandarizados para la descripción de las intervenciones. Esto favorecerá la consistencia, trazabilidad y confiabilidad de la información.

Recomendación Nº 12. Diseñar y difundir un formato estandarizado de informe mensual que -deben presentar los adjudicatarios-, alineado a lo requerido en los pliegos técnicos. Exigir su cumplimiento como condición de control contractual.

Recomendación Nº 13. Incorporar en futuros pliegos la obligatoriedad del uso de sistemas de geolocalización (GPS) para los vehículos afectados a todos los servicios, lo cual permitirá verificar recorridos, tiempos y cobertura territorial.

Recomendación Nº 14. Establecer un procedimiento de articulación entre áreas técnicas y administrativas que asegure la carga oportuna, íntegra y coherente de metas físicas y financieras en la plataforma SIGAFWeb, solucionando previamente los inconvenientes técnicos reportados.

Recomendación Nº 15. Desarrollar un sistema de indicadores de gestión que contemple: tipo de servicio, tiempos de atención, cumplimiento de plazos, reclamos derivados, evolución temporal y cobertura territorial. Estos indicadores deben ser elaborados periódicamente para fortalecer la planificación y toma de decisiones basada en evidencia.

Conclusión

De los procedimientos de auditoría llevados a cabo en la Dirección General de Gestión de Intervención Social (DGGIS) se desprende que, si bien el organismo desarrolla acciones sustantivas en la atención de emergencias y servicios en barrios populares, se identificaron debilidades significativas en materia de control interno.

Las observaciones evidencian principalmente: falta de manuales y procedimientos formalmente aprobados; debilidades en la definición de estructuras de áreas operativas; inconsistencias en los registros presupuestarios y de contrataciones; limitaciones tecnológicas para el seguimiento de casos y servicios; falta de actualización de la información publicada en la web institucional, la misma es una de las formas de dar a conocer los servicios que brinda la DGGIS hacia la población objetivo. Debilidades en los controles de los informes de rendiciones realizadas por cada una de las adjudicatarias y ausencia de sistemas sólidos de monitoreo sobre indicadores de gestión y metas físicas

Las recomendaciones formuladas buscan fortalecer el marco normativo, mejorar la eficiencia operativa y la transparencia en el uso de recursos, profesionalizar la dotación de personal y dotar de herramientas modernas de gestión y control que aseguren trazabilidad, calidad del servicio y planificación basada en evidencias, que garanticen respuestas eficientes, eficaces y transparentes en beneficio de la población destinataria.



ANEXO I. Áreas de prestación de los servicios y sus límites conforme a cada una de los servicios en que interviene la DGGIS.

Licitaciones Públicas	Cobertura territorial
<p>LP N.º 4/21</p> <p>“Servicios de diagramación, coordinación, supervisión y provisión de equipamiento para un plan de higienización y control de plagas en Villas, NHT y asentamientos en la CABA”</p> <p>Saneamiento.</p>	<p>Villa 3: Mariano Acosta, Somellera, Laguna, Riestra, Lacarra y Janer.</p> <p>Los Piletones: Lacarra, Plumerillos, Juan Pablo II y perímetro del lago regulador.</p> <p>Asentamiento Los Pinos: Av. Riestra entre Pórtela y perímetro campo deportivo.</p> <p>Villa 6: Mozart, Echeandía, Homero, Derqui, Av. Escalada, Av. Tte. General Luis Dellepiane.</p> <p>Villa 1-11-14: Av. Varela, Club Daom, Oceania, Bonorino, Av. Riestra, entre otros.</p> <p>Villa 13: Av. Castañares, Lautaro, Corea y perímetro del barrio Rivadavia.</p> <p>Villa 15: Piedrabuena, Hubac, Eva Perón, Rucci, Herrera, Del La Torre y Crisóstomo Álvarez.</p> <p>Villa 17: Echeandía y Suárez, Saladillo y Zuviria.</p> <p>Villa 19: Colectora Av. Gral. Paz, Av. Tte. General Luis Dellepiane al Norte y vías FF.CC. Gral. Belgrano.</p> <p>Villa 20: Av. Escalada, José Batlle y Ordóñez, Sayos, Pola, entre otros.</p> <p>Villa 21-24: Riachuelo, calle Iguazú, Luján, Zavaleta, entre otros.</p> <p>Villa 26: Riachuelo, Río Limay, Luján y Santa Magdalena.</p> <p>Asentamiento Agustín Magaldi: Magaldi A. y Riachuelo.</p> <p>NHT Eva Perón: Av. Eva Perón, Guerrero, De la Rosa, entre otros.</p> <p>NHT Zavaleta: Calle Iguazú, Av. A. Alcorta, cont. Calle Monteagudo y Av. Iriarte.</p> <p>Asentamiento Fraga: Calle Fraga, García, Av. Triunvirato y Céspedes.</p> <p>Villa 31 y 31 Bis: Vías de FF.CC. Belgrano Cargas, calle Padre Mugica, entre otros.</p> <p>Asentamiento Rodrigo Bueno: Av. España y límite Reserva Ecológica.</p> <p>Asentamiento La Carbonilla: Av. San Martín, vías del ferrocarril San Martín, entre otros.</p> <p>Asentamiento Scapino: Scapino, Piedra Buena, Echeandía y Suárez.</p> <p>Asentamiento Santander: Santander entre Lisandro de la Torre y Cañada de Gómez.</p>



	Otros espacios: CeSaCs, escuelas, juntas vecinales, polideportivos y cualquier otra área que determine la autoridad de aplicación.
LP N.º 12/23 Servicio de provisión, Colocación y reparación de tapas y marcos de Cámaras Cloacales en Barrios Populares y Asentamientos de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires.	Villas: 1-11-14, 13 bis, 3, 15, 19, 6, 17 y 21-24. Asentamientos: Magaldi, Rodrigo Bueno, Los Piletones, La Esperanza, Los Pinos, Scapino, Santander, Fraga, La Carbonilla, María Auxiliadora, Bermejo Obrero. Barrios: Calaza y Calacita. Núcleos Habitacionales Transitorios (N.H.T.): Eva Perón y Zavaleta.
LP N.º 14/21 Mantenimiento Integral villa 20 Espacios comunes	Barrio Villa 20
LP N.º 24/23 Mantenimiento de Redes de Agua, Cloaca y Pluviales.	Tres Rosas y San Blas -Barrio 21-24
LP N.º 26/22 Mantenimiento y prevención de emergencia Eléctrica en BP, NHT y asentamientos	Barrio Rodrigo Bueno, Barrio Ricciardelli y Barrio 13 Bis, Barrio 3 y Barrio Los Pinos, Barrio 15, Barrio Scapino y Barrio Santander, Barrio 21-24, Barrio Magaldi, Área Lamadrid y Barrio Pueblito, Asentamiento Fraga, Asentamiento La Carbonilla, Barrio 6, Barrio 20 - Sector Junta Vecinal, Barrio 19, Área María Auxiliadora, Barrio Bermejo, Barrio Obrero y Barrio 17, Barrio 20 - Sector Cooperativa 25 de Marzo. Núcleo Habitacional Transitorio Zavaleta, Barrio Piletones, Barrio La Esperanza, Barrio Calaza y Barrio Calacita, Núcleo Habitacional Transitorio Eva Perón
LP N.º 27/22 Distribución de agua potable	Renglón 10: Barrio Rodrigo Bueno, Asentamiento Luján, Asentamiento San Francisco, Asentamiento Colonia Sola, Consorcio XVI, Donizetti y Rivadavia, Edificios Zavaleta, Espora, Ex AU3, Irala, Unidades del Barrio La Boca, Lacarra y Cruz, Asentamiento Padre Mugica, Balbastro, Calaza, Ramón Carrillo, Cachi y Perito Moreno, Castex, Catalinas, Copello, Dorrego, Edificios 1-11-14 (Sector Polideportivo, Sector Bonorino), Barrio Illia, José León Suárez, J.J. Castro Edificios Villa 17, Villa 20, Barrio 6, Los Piletones Lacarra, Lafuente, La Lechería, Lugano XXVII, La Paloma, Luzuriaga, Mascias, Mitre Nagera Parque Avellaneda, Parque de la Victoria, Piedrabuena Barrio Rivadavia I y II, Samore, Barrio 3, Savio III Barrio Villa Riachuelo y Barrio Soldati Edificios Rodrigo Bueno, Fraga, Mundo Grúa, Luna y Orma, Alvarado, Papa Francisco Asentamiento El Campito, El Pueblito, Lamadrid.



	<p>Reglón 20: Barrio 21-24, Núcleo Habitacional Transitorio Zavaleta, Asentamiento Agustín Magaldi, Barrio 1-11-14 y 13 bis, Barrio 3, Barrio Los Pinos, Barrio Los Piletones.</p> <p>Reglón 30: Barrio 20, Barrio 17, Barrio 16, Barrio 6, Barrio 15, Núcleo Habitacional Eva Perón y Barrio Scapino, Barrio 19, Barrio Bermejo, Barrio Obrero, Asentamiento María Auxiliadora.</p> <p>Reglón 40: Barrio Fraga, Barrio Carbonilla.</p> <p>Reglón 50: Emergencias turno noche (sin especificar barrios). La distribución se realiza desde bocas de expendio habilitadas por AySA.</p>
LP N.º 47/22 Residuo Cloacal Final (Atmosférico)	<ol style="list-style-type: none">1. Barrio Rodrigo Bueno y Edificio Rodrigo Bueno2. Barrios 21-24, N.H.T. Zavaleta y Barrio Lamadrid3. Barrios 1-11-14 Ricciardelli y 13 Bis4. Barrios: Barrio 3 Fátima, Calaza, Carrillo, Calacita, La Paloma, Los Pinos, La Veredita, Los Piletones, La Esperanza, 26 de Junio, Barrio 6 Cildañez5. Barrios: Barrio 16, Barrio 17 Pirelli, Barrio 19 INTA, Barrio 20, Barrio Bermejo, Barrio Obrero, Barrio María Auxiliadora, Barrio Santander, Barrio 15, Barrio Scapino, Barrio Machete, Barrio NHT Eva Perón6. Barrios: Barrio Fraga, Barrio Carbonilla y Edificios Fraga7. Barrios: Cachi y Puerto Moreno-Castex, Copello, Dorrego, Irala, J. Suárez, J.J. Castro, Consorcio XVI, Edificio B.17, Edificio B.20, Ex AU3, Lafuente, La Lechería, Lugano XXVII, Luzuriaga, Mascias, Nágera, Padre Mujica, Parque Victoria, Piedrabuena, Samore, San Francisco, Savio III, Soldati, Unidad de La Boca, Barrio Olímpico, Barrio Papa Francisco, Edificio Barrio 3, Edificio Barrio Piletones, Lacarra, 180 Viviendas, Edificio Barrio 6, resto de barrios dependientes del IVC no mencionados y dependencias del Ministerio de Desarrollo Humano y Hábitat.8. Barrios: Asentamiento Luján, Asentamiento El Campito, Asentamiento El Pueblito, Barrio Illia, Colonia Sola, Edificio Mundo Grúa, Edificio Luna y Orma, Edificio Alvarado, Barrio Espora, Edificio Zavaleta, Edificio Barrio 1-11-14 (Sector Polideportivo, Sector Bonorino, Barrio Rivadavia I y II)9. Guardia activa para emergencias en cualquier barrio mencionado, incluyendo Barrio 31, 31 Bis y Saldías.10. Utilización exclusiva para trabajos de cuadrilla de obras menores de emergencias en cualquier barrio mencionado. <p>Además, incluye dependencias específicas del Ministerio de Desarrollo Humano y Hábitat, como hogares, centros comunitarios y otras instalaciones detalladas en el pliego.</p>
LP N.º 59/22 Hidrocínético Desobstrucción de caños pluviales.	<p>Zona 1: Barrio 21-24, Núcleo Habitacional Transitorio Zavaleta, Asentamiento Agustín Magaldi, Barrio 26.</p> <p>Zona 2: Barrio 1-11-14 y 13 bis.</p> <p>Zona 3: Barrio 3, Calaza, Calacita, Los Pinos, La Veredita, Los Piletones.</p> <p>Zona 4: Barrio 20, Barrio 17, Barrio 16, Barrio 6.</p> <p>Zona 5: Barrio 15, Núcleo Habitacional Transitorio Eva Perón, Santander, Barrio Scapino, Barrio 19, Barrio Bermejo, Obrero, María Auxiliadora.</p> <p>Zona 6: Barrio Fraga, Edificios Barrio Fraga, Barrio La Carbonilla, Barrio Rodrigo Bueno, Edificios Barrio Rodrigo Bueno.</p> <p>Zona 7: Diversos barrios y edificios, incluyendo Balbastro, Ramón Carrillo, Barrio 3, Los Piletones, Barrio 15, Barrio 20, Barrio 6, Barrio Lamadrid, entre otros.</p>



	<p>Zona 8: Asentamiento Luján, San Francisco, Asentamiento Colonia SolaConsortio XVI, Donizetti y Rivadavia, Edificios Zavaleta, Espora, Ex AU3, Irala, Barrio La Boca, Lacarra y Cruz, Asentamiento Padre Mugica.</p> <p>Zona 9: Hogar Rawson, Hogar Martín Rodríguez Viamonte, Hogar de Ancianos "San Martín", Casa Refugio Mariquita Sánchez, Hogar de Niños, Complejo Puerto Pibes, entre otros.</p> <p>Zona 10: Guardia activa para emergencias en cualquier barrio mencionado anteriormente, incluyendo Barrio 31, 31 Bis y Saldías.</p>
--	--

Anexo II. Designaciones de cargos de conducción. Descripción de responsabilidades Primarias de la DGGIS y Acciones de las gerencias y subgerencias operativas que de ella dependen. Organigrama Formal.

1) Designaciones de los cargos de conducción a través de los siguientes actos administrativos:

ACDIR-2024-8265-GCABA-IVC: Designación en el cargo de Director General de la Dirección General Gestión Intervención Social desde el 04/01/2024

ACDIR-2024-8277-GCABA-IVC: designación para el cargo de Gerente Operativo Transitorio de la Gerencia Operativa Gestión Técnica e Inspecciones desde el 01/01/2024.

ACDIR-2024-8390-GCABA-IVC - Designación para el cargo de Gerente Operativo Transitorio de la Gerencia Operativa Asistencia Comunitaria; desde el 13/06/2024.

ACDIR-2024-8276-GCABA-IVC - Designación en el cargo de Subgerente Operativo Transitorio de la Subgerencia Operativa Emergencia del Hábitat desde el 01/01/2024.

ACDIR-2024-8278-GCABA-IVC - Designación en el cargo de Subgerente Operativo Transitorio de la Subgerencia Operativa Diagnósticos y Proyectos desde el 01/01/2024.

2) Dirección General Gestión de Intervención Social: Responsabilidades primarias:

-Intervenir en las situaciones de emergencia habitacional y asistencia comunitaria en núcleos habitacionales transitorios y barrios vulnerables, atendiendo a la prestación de servicios esenciales.



-Organizar, ejecutar y supervisar las obras de solución, mejoramiento habitacional y mantenimiento del hábitat en las situaciones de emergencia en núcleos habitacionales y barrios vulnerables, dentro del ámbito de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires.

3) Gerencia Operativa Asistencia Comunitaria (GOAC): Descripción de Acciones:

- Detectar casos de emergencia habitacional y de hábitat en la Ciudad Autónoma de Buenos Aires y proponer medidas a la Dirección General Gestión de Intervención Social para su abordaje.
- Evaluar el impacto de las acciones realizadas por la Dirección General Gestión de Intervención Social y proponer medidas correctivas.
- Dirigir y coordinar el mantenimiento del hábitat e implementar planes integrales de saneamiento, en conjunto con las áreas competentes.
- Suministrar diagnósticos sobre zonas geográficas críticas y problemáticas detectadas a fin de planificar, prevenir o paliar emergencias suscitadas mediante la confección de informes socio-ambientales.

Subgerencia Operativa Emergencia Del Hábitat. Descripción de Acciones:

- Ejecutar las tareas de mantenimiento y saneamiento del hábitat en casos de emergencia habitacional, y en la prestación de servicios esenciales.
- Gestionar las tareas de emergencia de la red eléctrica y mantenimiento eléctrico en barrios vulnerables.
- Ejecutar las tareas relacionadas al desagote de pozos negros con maquinaria específica.
- Gestionar la ejecución de las tareas de desobstrucción de sistemas pluvio-cloacales en barrios vulnerables.

3) Gerencia Operativa Gestión Técnica e Inspecciones (GOGTI) Descripción de Acciones:

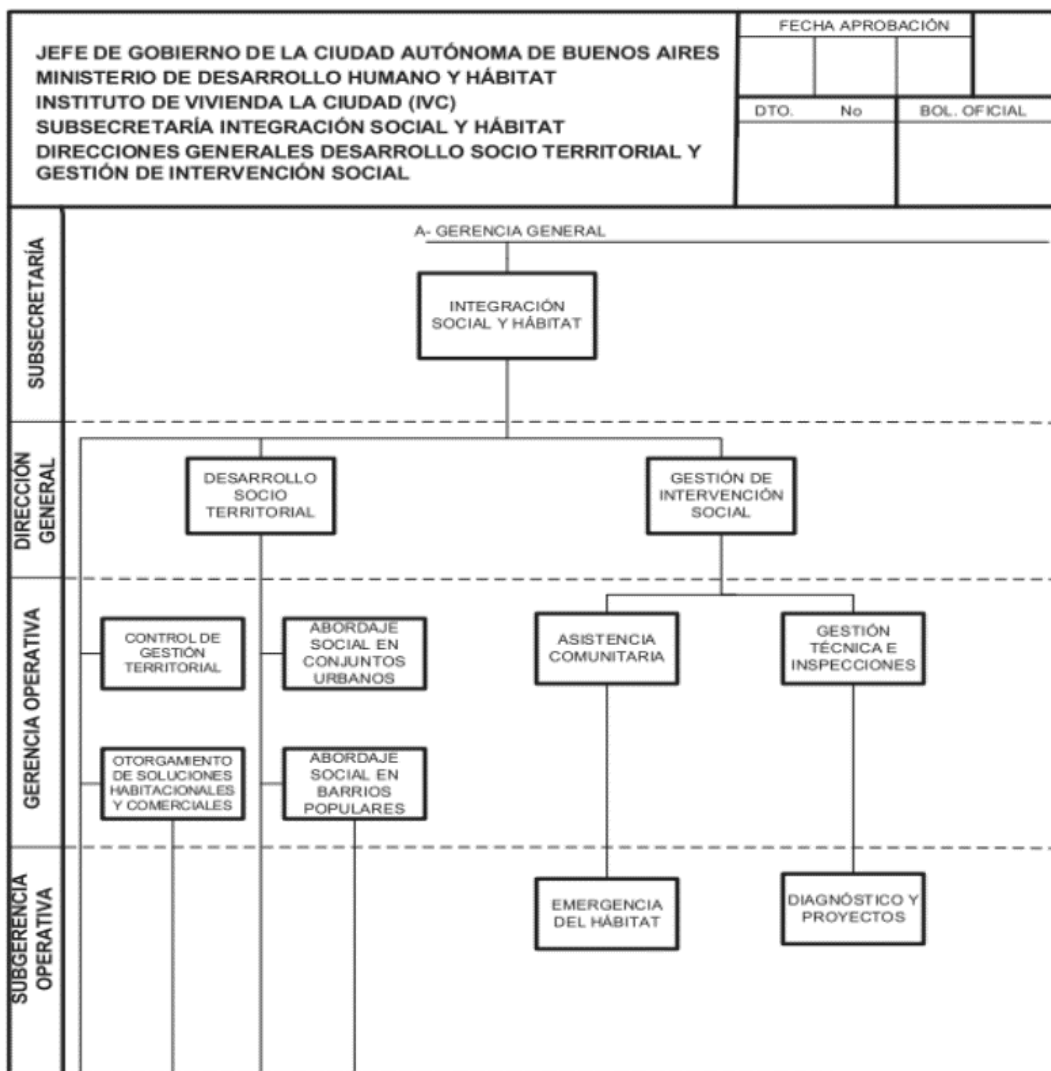
- Supervisar el desarrollo de instalaciones de redes de agua, cloacas y electricidad para que la ejecución de las obras efectuadas por las empresas proveedoras se cumplan de manera acorde a los contratos establecidos.
- Certificar el cumplimiento de la prestación de los servicios de mantenimiento de hábitat prestados por la Dirección General Gestión de Intervención Social.
- Verificar el cumplimiento de la normativa vigente en materia de seguridad e higiene de los actores que intervienen en la prestación de servicios y realización de obras bajo el marco de contratación de la Dirección General Gestión de Intervención Social.

Subgerencia Operativa Diagnostico y Proyectos. Descripción de Acciones
Coordinar el análisis, desarrollo y evaluación de las obras de instalaciones y redes que se requieran, cuyo tratamiento corresponde a la Dirección General Gestión de Intervención Social. Elaborar proyectos y anteproyectos urbanos para



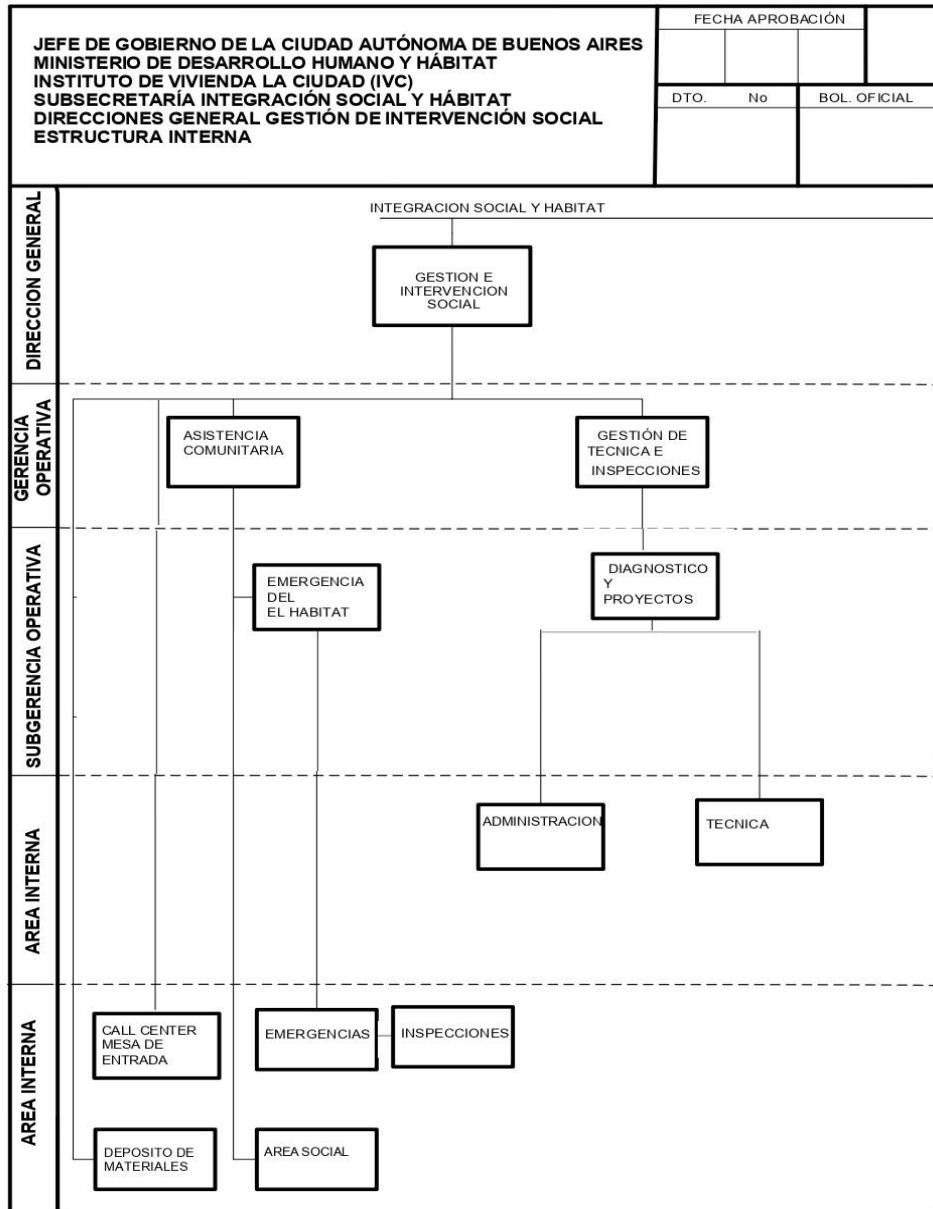
la contratación de construcciones de viviendas a través de convenios de trabajo. Coordinar, elaborar y gestionar la documentación, especificaciones técnicas generales y particulares de las obras a ejecutar por la Dirección General Gestión de Intervención Social.

Organigrama formal.





Anexo II Organigrama Informal. Áreas por debajo de los niveles de Gerencia Operativa y Subgerencias.





Anexo III

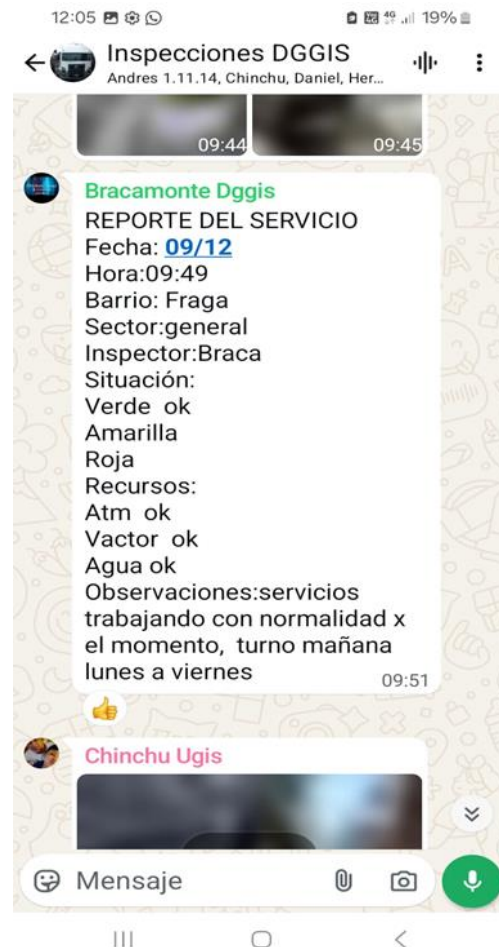
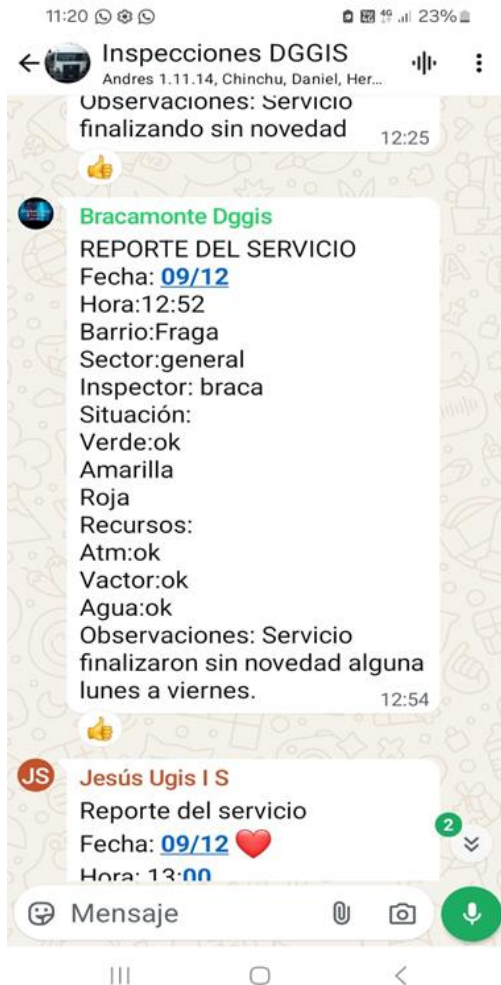
Programación de servicio de saneamiento.

SERVICIO DE SANEAMIENTO (OPERATIVO)
semana del 9 al 14 de Diciembre del 2024

Fecha	Empresa/ Gestión Operativa	Servicio	Villa/ Barrio	Zona/ Sector	Mza/Tira	Pasillo/Pasaje/Calle	Casa/altura	Tareas realizadas
9-dic	ASHIRA/DGGIS	SANEAMIENTO	B° Piletones	Veredas, cancha de voley y canchita		Plumerillo y Australia		CORTE DE PASTO
9-dic	ASHIRA/DGGIS	SANEAMIENTO	B° Piletones	Veredas, cancha de voley y canchita		Plumerillo y Australia		FUMIGACIÓN MANUAL
10-dic	ASHIRA/DGGIS	SANEAMIENTO	B° Zavaleta	Plaza, canchita y veredas		Psj, 70, Alcorta, Iriarte, Iguazu y Zavaleta		CORTE DE PASTO
10-dic	ASHIRA/DGGIS	SANEAMIENTO	B° Zavaleta	Vereda Comedor Pim Pom		Iriarte	3900	REMOCIÓN DE ESCOMBROS y OBJETOS SÓLIDOS
10-dic	ASHIRA/DGGIS	SANEAMIENTO	B° Zavaleta	Plaza, canchita y Tiras	Tira de la 1 a la 19	Psj, 70, Alcorta, Iriarte	3900	FUMIGACIÓN MANUAL
10-dic	ASHIRA/DGGIS	SANEAMIENTO	B° Zavaleta	Vereda Comedor Pim Pom, plaza		Psj, 70, Alcorta, Iriarte	3900	LAVADO CON HIDROLAVADORA
11-dic	ASHIRA/DGGIS	SANEAMIENTO	B° 21-24	Plazas y espacios verdes, comedor Mana del Cielo	Mz 26	8 de Diciembre, Monteagudo, Osvaldo Cruz, Iguazu		CORTE DE PASTO
11-dic	ASHIRA/DGGIS	SANEAMIENTO	B° 21-24	Plazas y espacios verdes, comedor Mana del Cielo	Mz 26	8 de Diciembre, Monteagudo, Osvaldo Cruz, Iguazu		FUMIGACIÓN MANUAL
11-dic	ASHIRA/DGGIS	SANEAMIENTO	B° 21-24	Plazas y espacios verdes, comedor Mana del Cielo	Mz 26	8 de Diciembre, Monteagudo, Osvaldo Cruz, Iguazu		LAVADO CON HIDROLAVADORA
11-dic	ASHIRA/DGGIS	SANEAMIENTO	B° Inta	Veredas	Mz 1, 3 y 5	Los Cedros, Los Robles		PODA
12-dic	ASHIRA/DGGIS	SANEAMIENTO	B° Inta	Colectora y espacios verdes		Colectora Delleplane		CORTE DE PASTO
12-dic	ASHIRA/DGGIS	SANEAMIENTO	B° 20	Canchas, plaza, escalinatas, predio IVC		Guardia Nacional, Chilabert, Miralla, Ordoñez	3900	CORTE DE PASTO
12-dic	ASHIRA/DGGIS	SANEAMIENTO	B° 20	Barrio Completo				FUMIGACIÓN MÓVIL
12-dic	ASHIRA/DGGIS	SANEAMIENTO	B° 20	Canchas, plaza, escalinatas, predio IVC		Guardia Nacional, Chilabert, Miralla, Ordoñez	3900	FUMIGACIÓN MANUAL
12-dic	ASHIRA/DGGIS	SANEAMIENTO	B° 20	Polo Educativo, Junta Vecinal. Plaza	Mz 19	Guardia Nacional, Chilabert, Barros Pasos, Pola	3900	LAVADO CON HIDROLAVADORA
13-dic	ASHIRA/DGGIS	SANEAMIENTO	B° Inta	Veredas	Mz 7	Colectora Delleplane		CORTE DE PASTO
13-dic	ASHIRA/DGGIS	SANEAMIENTO	B° Inta	Comedores: Ositos Cariñosos, Papa Noel, Arcoiris, Cesac n° 29		Los Robles, Los Cedros, Los Olmos, Psj Del Palo		FUMIGACIÓN MANUAL
13-dic	ASHIRA/DGGIS	SANEAMIENTO	B° Inta	Comedores: Ositos Cariñosos, Papa Noel, Arcoiris, Cesac n° 29		Los Robles, Los Cedros, Los Olmos, Psj Del Palo		LAVADO CON HIDROLAVADORA
13-dic	ASHIRA/DGGIS	SANEAMIENTO	B° 20	Veredas y pasajes	Mz 20 y 30	Chilabert, Guardia Nacional, Manuela Gandarillas		REMOCIÓN DE ESCOMBROS y OBJETOS SÓLIDOS
14-dic	ASHIRA/DGGIS	SANEAMIENTO	B° Piletones	Veredas y cunetas	Mz 10			CORTE DE PASTO
14-dic	ASHIRA/DGGIS	SANEAMIENTO	B° Piletones	Veredas y cunetas	Mz 10			FUMIGACIÓN MANUAL
14-dic	ASHIRA/DGGIS	SANEAMIENTO	B° La Esperanza	Zona costera				CORTE DE PASTO
14-dic	ASHIRA/DGGIS	SANEAMIENTO	B° La Esperanza	Pasillos, Playon y Canchita				FUMIGACIÓN MANUAL
14-dic	ASHIRA/DGGIS	SANEAMIENTO	B° La Esperanza	Canchita				LAVADO CON HIDROLAVADORA

Anexo IV. Reporte de servicios de la DGGIS

Ejemplo de reporte de servicio remitido a DGGIS por WhatsApp



Material fotográfico de los servicios

Saneamiento



Servicio de agua potable



Servicio hidrocínético y atmosférico



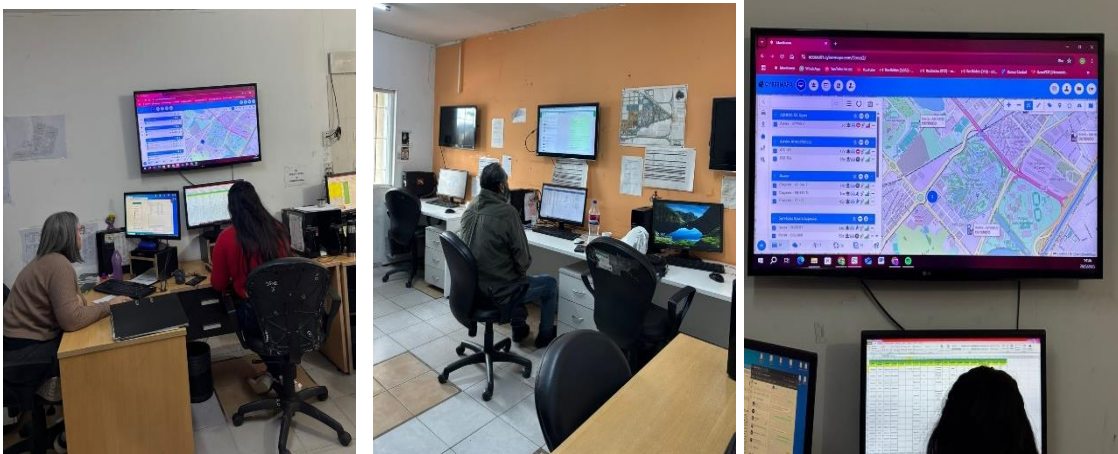
Mantenimiento eléctrico



Reparación de tapas



Call Center





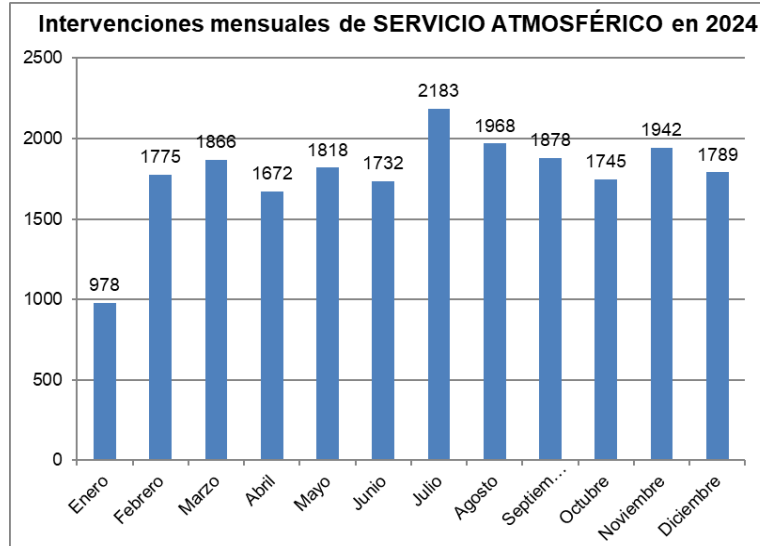
Anexo V. Reporte de inspecciones

REPORTE DE SERVICIOS DGGIS IVC - CABA								
9 de diciembre 2024				Recursos			Descripción de situación	
Horario	Ubicación	Sector	Inspector	Estado de situación	ATM	VACTOR		AGUA
09:10	Barrio 20	General	Leonardo Ruiz / Emanuel Bengochea				X	Los Servicios trabajando con normalidad.
09:10	Soldati	General	Ruejas y Sanchez		X	XX		* Rotura del caño cloacal, mzna 7 casa 39 (av. Martínez Castro y Riestra - barrio 3, Soldati), se sugiere la presencia del área Técnica para su eventual evaluación, (varias familias afectadas)* Mzna 8 casa 9, barrio Piletonea, (para arreglo de caño roto - Técnica)Se realiza el monitoreo de la zona, sin novedades por el momento para informar
09:23	Scapino	General	Obregon Matias		X	X		Línea principal de cloacas, trabajando con normalidad. ATM 671 ingreso temprano y realizo pedidos correspondientes. ATM 670, INGRESA DIAS LUNES Y MIERCOLES. (REFUERZO DE SERVICIO) Recorrido fijo de toda la semana, servicio programado.
09:26	Barrio 20	General	Nenna		X	X		Los Servicios trabajando con normalidad.
09:27	Barrio 19	General	Jose Campaño		X	X	X	Servicios trabajando con normalidad por el momento
09:29	Barrio 15	General	Hernan Velazquez		X	X		Servicios trabajando con normalidad por el momento
09:42	Maria Auxiliadora	General	Obregon Matias		X	X		Factor hidrocinetico. Ingreso de servicio en zona, trabajos preventivos en línea principal de red cloacal. Servicio programado para días lunes miércoles y viernes. trabajos en conjunto con camion ATM, 1055. (caño roto)
09:49	Fraga	General	Bracamonte		X	X	X	Servicios trabajando con normalidad por el momento Turno mañana lunes a viernes
10:05	Barrio 6	General	Obregon Matias		X	X		Líneas principales de cloacas, trabajando con normalidad. Factor: realizando todos los pedidos de emergencia. Cildañez. Barrio 6. Factor hidrocinetico en zona. ATM: realizo pedidos de emergencias pendientes. Líneas principales de cloacas trabajando todo bien. Servicios de emergencia trabajando en zona.
10:06	Barrio 21.24	General	Ruben Figueredo		XX	XX	XX	Servicio trabajando con normalidad.
10:06	Obrero-Bermejo	General	Obregon Matias		X	X	X	Líneas principales de cloacas, trabajando con normalidad. Servicios de emergencia trabajando en zona.
12:15	Obrero-Bermejo	General	Obregon Matias		X	X	X	Líneas principales de cloacas, trabajando con normalidad. Servicios de emergencia trabajando en zona. Factor: Sin pedidos de emergencia. Camion cisterna INT 524. Recorrido fijo de toda la semana, servicio programado, realizado.
12:16	Scapino	General	Obregon Matias		X	X		Línea principal de cloacas, trabajando con normalidad. ATM 671 ingreso temprano y realizo pedidos correspondientes. ATM 670, INGRESA DIAS LUNES Y MIERCOLES. (REFUERZO DE SERVICIO) Recorrido fijo de toda la semana, servicio programado.
12:18	Barrio 6	General	Obregon Matias		X	X		Líneas principales de cloacas, trabajando con normalidad. Factor: realizando todos los pedidos de emergencia. Cildañez. Barrio 6. Factor hidrocinetico en zona. ATM: realizo pedidos de emergencias pendientes. Líneas principales de cloacas trabajando todo bien. Servicios de emergencia trabajando en zona.
12:20	Maria Auxiliadora	General	Obregon Matias		X	X		Factor hidrocinetico. Ingreso de servicio en zona, trabajos preventivos en línea principal de red cloacal. Servicio programado para días lunes miércoles y viernes. trabajos en conjunto con camion ATM, 1055. (caño roto)
12:20	Barrio 15	General	Hernan Velazquez y Kevin Baez		X	X		Trabajando sin ningun tipo de problema y cumpliendo con los pedidos correspondientes.
12:25	Barrio 19	General	Jose Campaño		X	X	X	Servicio finalizado sin novedad.
12:52	Fraga	General	Bracamonte		X	X	X	Servicio finalizaron sin novedad alguna lunes a viernes.
13:00	Barrio 20	General	Leonardo Ruiz / Emanuel Bengochea				X	Los Servicios finalizaron con normalidad.
13:17	Soldati	General	Ruejas y Sanchez		X	XX		* Rotura del caño cloacal, mzna 7 casa 39 (av. Martínez Castro y Riestra - barrio 3, Soldati), se sugiere la presencia del área Técnica para su eventual evaluación, (varias familias afectadas)* Mzna 8 casa 9, barrio Piletonea, (para arreglo de caño roto - Técnica)Se realizan las solicitudes de los servicios con normalidad.
13:20	Barrio 21.24	General	Ruben Figueredo		XX	XX	XX	Servicio trabajando con normalidad.
14:50	Barrio 20	General	Veron/Marcelo Martinez				X	Servicio trabajando con normalidad.
16:45	Barrio 21.24	General	Enzo Jeremias Ruiz				X	Servicio trabajando con normalidad.
19:30	Barrio 21.24	General	Enzo Jeremias Ruiz				X	Servicio trabajando con normalidad.
19:40	Barrio 20	General	Marcelo Veron/Marcelo Martinez			X	X	El factor no pudo terminar el servicio porque el camion no funcionaba bien. Agua potable trabajando con normalidad.



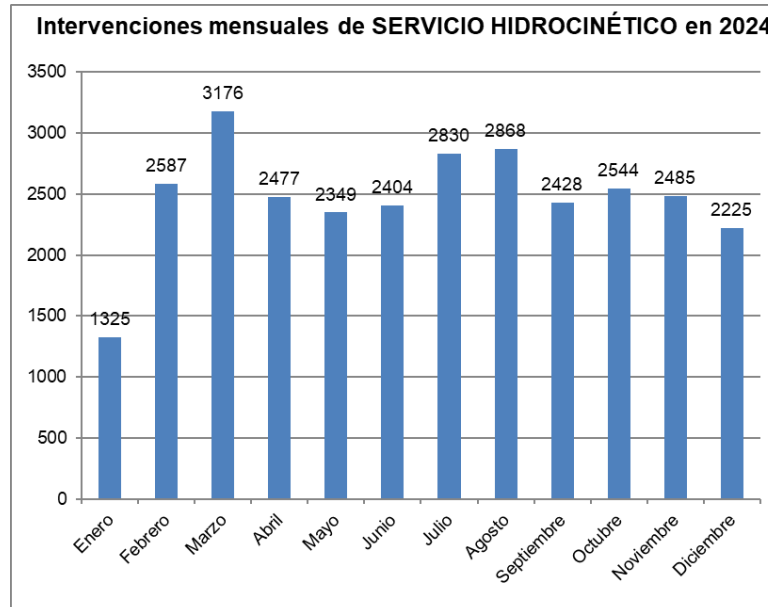
Anexo VI. Estadísticas de la DGGIS. Periodo 2024

Gráfico N°1: Intervenciones mensuales del servicio atmosférico en 2024



Información suministrada por la DGGIS

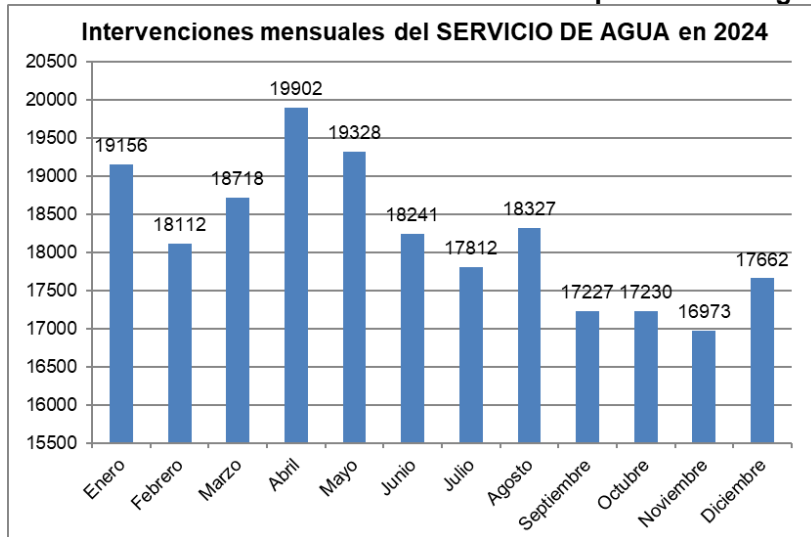
Gráfico N°2: Intervenciones mensuales del servicio hidrocínético en 2024



Información suministrada por la DGGIS

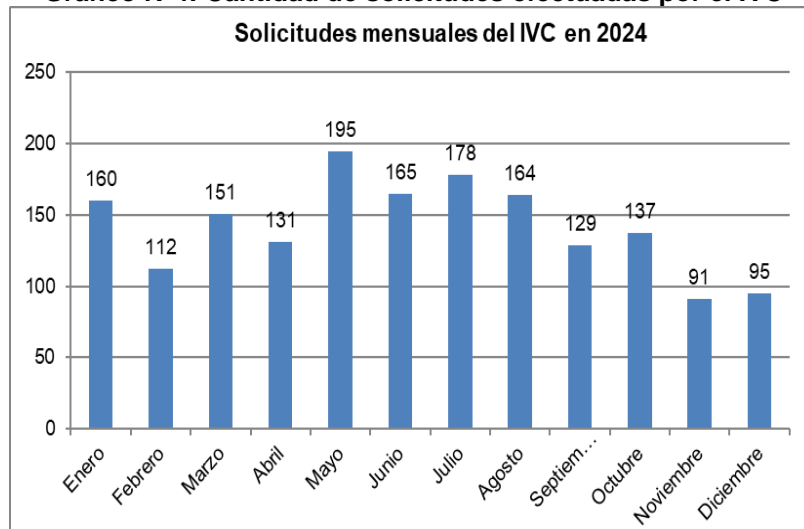


Gráfico N°3: Intervenciones mensuales del servicio de provisión de agua en 2024



Información suministrada por la DGGIS.

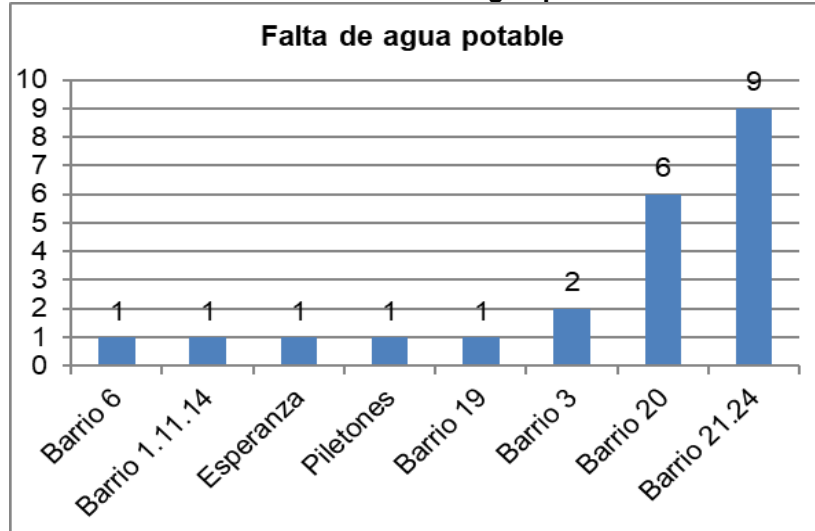
Gráfico N°4: Cantidad de solicitudes efectuadas por el IVC



Información suministrada por la DGGIS.

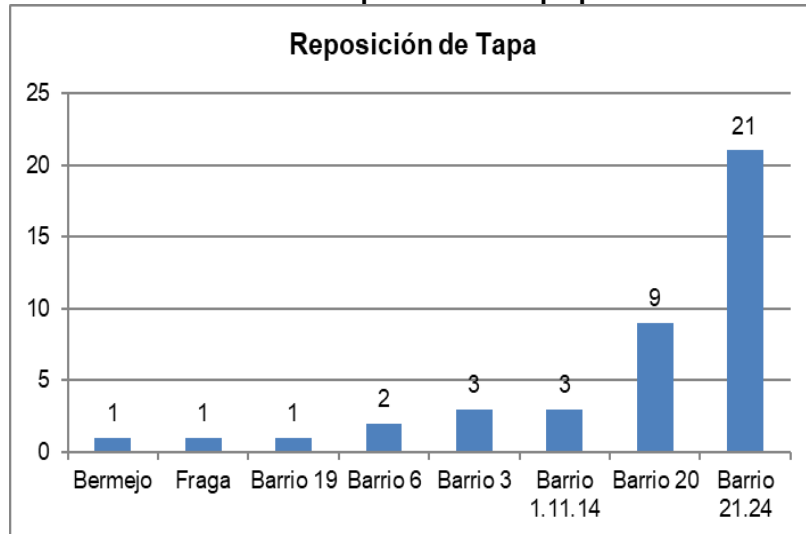


Gráfico N°5: Reclamos de falta de agua por barrios en 2024.



Información suministrada por la DGGIS.

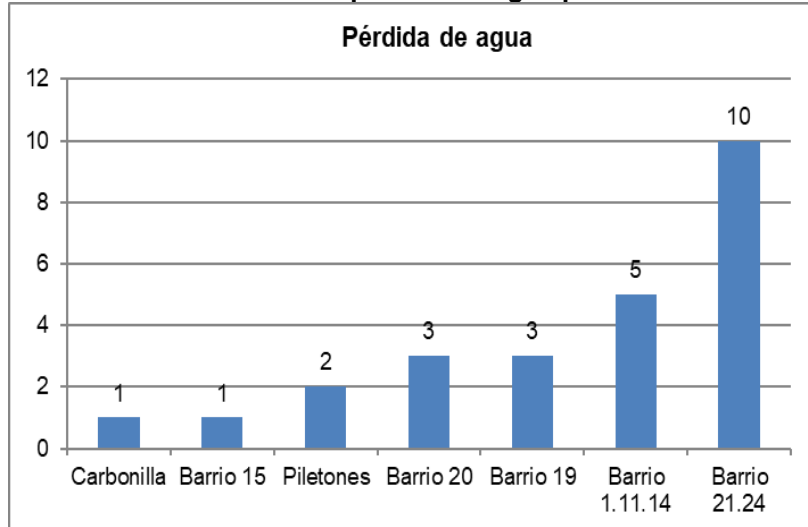
Gráfico N°6: Reclamos de reposición de tapa por barrios en 2024



Información suministrada por la DGGIS.

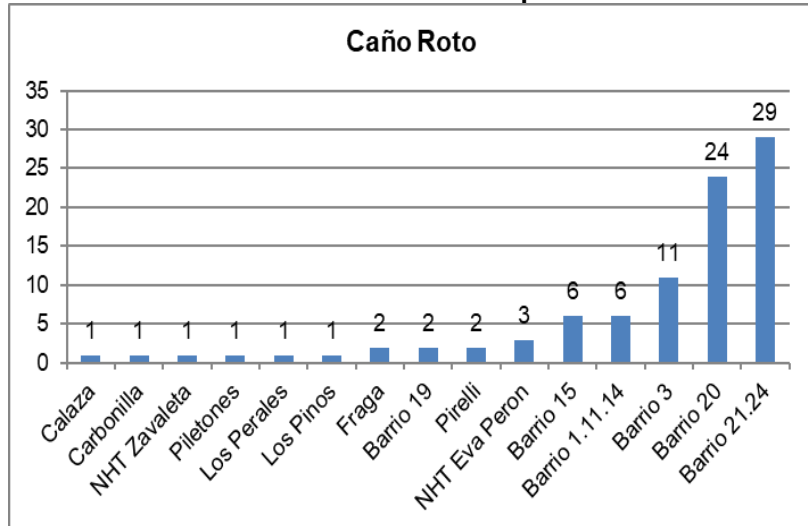


Gráfico N°7: Reclamos de pérdida de agua por barrios en 2024



Información suministrada por la DGGIS.

Gráfico N°9: Reclamos de caño roto por barrios en 2024



Información suministrada por la DGGIS.