



**AUDITORIA GENERAL**  
DE LA CIUDAD DE BUENOS AIRES

-

---

**Auditoría de la Ciudad de Buenos Aires**

**Informe Ejecutivo**

**Número:**

Buenos Aires,

- **Fecha de Aprobación:** 01/10/2025
- **Código de Proyecto:** 92510
- **Denominación del Proyecto:** Direccion General de Gestion de Intervencion Social (ex UGIS)
- **Tipo de Auditoría:** Desempeño
- **Dirección General:** Dirección General de Desarrollo Social
- **Período Bajo Examen:** 2024

**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.

**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 No 164/24 de la A.G.C.B.A.

**Limitaciones al Alcance:** No Hubo.

**Observaciones Relevantes:**

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

### **Conclusiones:**

De los procedimientos de auditoria 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 Clave:** Dirección General Gestión Intervención Social–Informe mensual-Meta Física, call center-redeterminaciones.

**-Se encuentra embebido el Informe Final-**