

**UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN MARTÍN**

**ESCUELA DE POLÍTICA Y GOBIERNO**

**Especialización en Auditoría Gubernamental.**

**“Plan Anual de Auditoría 2024  
de la Dirección General de Limpieza  
con proyección de un ciclo de auditoría  
plurianual”**

**Auditoría General de la Ciudad Autónoma  
de Buenos Aires.**

**Aspirante N°: 42**

# Índice

<b>I. INTRODUCCION</b> .....	4
<b>II. CARACTERISTICAS DEL ENTE AUDITADO.</b> .....	5
<b>a) Estructura orgánica funcional de la Dirección General de Limpieza.</b> .....	6
Gráfico 1 - Organigrama DGLIM .....	9
Tabla 1: Características de los Contenedores .....	14
<b>b) Normativa creación del ente</b> .....	14
<b>d) Normativa Aplicable.</b> .....	15
<b>e) Normativa de su Competencia.</b> .....	16
<b>f) Descripción Presupuestaria del Ente en el presupuesto de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires.</b> .....	17
<b>g) Ejecución Presupuestaria 2024.</b> .....	18
Cuadro 1: Composición del gasto de la DGLIM según objeto del gasto .....	18
Cuadro 2: Evolución del gasto y ejecución presupuestaria 2024 .....	18
<b>h) Caracterización del nivel de ejecución presupuestaria en años anteriores.</b> .....	19
Cuadro 3: Ejecución presupuestaria en años anteriores por programa DGLIM.....	19
Cuadro 4: Apertura de gastos por programa de la DGLIM – devengado 2021, 2022 y 2023 .....	20
<b>i) Dotación de Personal</b> .....	21
Tabla 2: Nomina de Personal fuera de Escalafón.....	21
Tabla 3: Nomina de Personal Nueva Carrera Administrativa.....	21
<b>j) Sistemas de Información</b> .....	22
<b>k) Auditorias sobre ejercicios anteriores</b> .....	23
<b>III. ANÁLISIS DEL SISTEMA DE CONTROL INTERNO DE LA DIRECCION GENERAL DE LIMPIEZA.</b> .....	25
<b>a) Identificación del ambiente de control.</b> .....	25
<b>b) Identificación de riesgos inherentes y de control.</b> .....	26
Tabla 4 – Marco COSO “Evaluación del Riesgo” .....	27
<b>c) Identificación de los Principales Procesos Internos.</b> .....	28
<b>d) Análisis de las actividades de control.</b> .....	37
<b>e) Identificación de las vías de comunicación interna y externa de la DGLIM.</b> .....	39
<b>f) Identificación de los mecanismos de supervisión y monitoreo.</b> .....	40
<b>Conclusiones.</b> .....	41
<b>IV. MATRIZ DE RIESGO.</b> .....	44
<b>a) Identificación de los principales procesos de la Dirección General de Limpieza.</b> ...	44
<b>b) Factores establecidos, relativos a la naturaleza de la organización analizada</b> .....	46
<b>c) Criterios de medición justificados metodológicamente</b> .....	48

Tabla 5 – Ponderación de Riesgos .....	48
<b>d) Ponderación de los riesgos identificados de acuerdo con su probabilidad de ocurrencia, severidad y su nivel de impacto sobre los objetivos y procesos de la entidad auditada.....</b>	<b>52</b>
Tabla 6 – Matriz de Riesgo .....	53
<b>V. IDENTIFICACIÓN DE LOS CANDIDATOS DE AUDITORÍA. ....</b>	<b>54</b>
<b>Plan Anual de Auditoria 2024.....</b>	<b>55</b>
Candidato 1 – Proceso de Compras y Contrataciones.....	56
Candidato 2 – Proceso de Compras y Contrataciones.....	57
Candidato 3 – Proceso de Seguridad Ambiental e Higiene del Trabajo .....	58
Candidato 4 – Proceso de Seguridad Ambiental e Higiene del Trabajo .....	59
Candidato 5 – Proceso de Gestión de los Sistemas Operativos.....	60
Candidato 6 – Proceso de Aplicación de Sanciones.....	61
Candidato 7 – Proceso de Compras y Contrataciones.....	62
Candidato 8 – Proceso de Seguridad Ambiental e Higiene del Trabajo .....	63
Candidato 9 – Proceso de Compras y Contrataciones.....	64
Candidato 10 – Proceso de Gestión de Inventarios .....	65
Candidato 11 – Proceso de Gestión del Personal .....	66
<b>Ciclo Plurianual de Auditoria 2024 – 2026 .....</b>	<b>67</b>
<b>VI. ANÁLISIS DE LA DOTACIÓN DE AUDITORES.....</b>	<b>68</b>
Tabla 9 – Dotación Auditores .....	68
Tabla 10 – Cantidad de días por Licencia Anual Ordinaria .....	70
Tabla 11 – Licencias estimadas en el año por agente.....	71
Tabla 12 – Determinación de la cantidad de horas asignables a los proyectos de auditoria. ....	71
<b>ANEXO I – Papel de Trabajo N°1.....</b>	<b>73</b>
<b>ANEXO II – Papel de Trabajo N°2 .....</b>	<b>99</b>
<b>ANEXO III – Papel de Trabajo N°3.....</b>	<b>125</b>

## **I. INTRODUCCION**

La presente planificación de auditoría se realiza en el ámbito de competencia de la Auditoría General de la Ciudad de Buenos Aires, de conformidad con la normativa constitucional de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires (artículo 135 Constitución de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires, el artículo 131, 132 y 136 de la Ley 70 y de acuerdo con los objetivos para los que fue creada.

El examen del objeto de esta auditoría se llevará a cabo de acuerdo a lo dispuesto en las normas básicas de auditoría externa del organismo aprobadas por resolución AGCBA N°161/00 y N°152/2017 y las normas básicas para auditorías de sistemas aprobadas por acta AGCBA N°123/01.

## **II. CARACTERISTICAS DEL ENTE AUDITADO.**

La Dirección General de Limpieza (DGLIM) perteneciente a la Subsecretaría de Higiene Urbana del Ministerio de Espacio Público e Higiene Urbana de la Ciudad de Buenos Aires, es la encargada de ejecutar además de la gestión general de los residuos sólidos urbanos, las siguientes prestaciones: servicio de limpieza de veredas, calzadas y otros espacios de carácter público, servicio de recolección de restos de obra y demolición, restos verdes y residuos voluminosos, servicio de recolección y limpieza en la margen izquierda del Riachuelo y del Río de la Plata, ambos en la extensión del camino de sirga y el servicio especial de recolección de la fracción de residuos orgánicos de grandes generadores.

En el marco de las misiones y funciones asignadas por el Decreto N° 363/GCABA/2015 y sus modificatorios, la Dirección General de Limpieza (en adelante DGLIM) tiene competencia en la formulación e implementación de la planificación, como el control del saneamiento e higiene urbana de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires, comprendiendo también las acciones inherentes al control de plagas.

Asimismo, se encarga de verificar la correcta ejecución del servicio de recolección de residuos sólidos urbanos húmedos y secos dispuestos en la vía pública como su transporte en las zonas concesionadas, excluyendo las zonas bajo administración del Organismo Fuera de Nivel Ente de Higiene Urbana.

Por otro lado, la DGLIM se encarga de disponer las medidas necesarias para lograr el estado de limpieza dentro de la jurisdicción de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires, como así también, diseñar e implementar políticas para atender las deyecciones caninas en el espacio público de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires, incluyendo programas de difusión y educación, según los lineamientos de la Dirección General Comunicación, como también colaborar en el desarrollo de programas de concientización y educación en materia de higiene urbana y ordenamiento ambiental, de conformidad con las licitaciones públicas vigentes.

A través de la incorporación de nuevas tecnologías innovadoras, la DGLIM se encarga de desarrollar e implementar políticas destinadas a optimizar la prestación del servicio de higiene urbana.

De igual modo, con el fin de mejorar la prestación de los servicios es que elabora e implementa acciones de gestión en términos de sustentabilidad y sostenibilidad.

a) **Estructura orgánica funcional de la Dirección General de Limpieza.**

La estructura de la Dirección General de Limpieza se encuentra distribuida en gerencias y subgerencias operativas, a saber:

- Gerencia Operativa Control de Higiene Urbana: sus principales acciones son las de asistir a la Dirección General en la fiscalización y control en materia de disposición de residuos domiciliarios, generadores especiales, volquetes y áridos. Gestionar la administración del Registro de Generadores Especiales (ReGE). Asistir a la Dirección General en la elaboración e implementación del plan operativo anual. Intervenir en la atención de reclamos, en materia de higiene urbana, a través del control de las conductas en infracción en el ámbito de su competencia, en coordinación con la Gerencia Operativa Atención de Reclamos de la Dirección General Control de Gestión. Planificar, organizar e intervenir en las fiscalizaciones y controles en materia de residuos domiciliarios, generadores especiales, volquetes y áridos en el marco del plan operativo anual. Controlar la separación en origen de Residuos Sólidos Urbanos por parte de los generadores en cumplimiento con la normativa vigente. Confeccionar órdenes de inspección, coordinar las intimaciones, el labrado de actas de comprobación y disponer medidas precautorias en el marco de la Ley de Faltas de la Ciudad y demás normativa vigente. Dependiente de esta Gerencia Operativa se encuentra la subgerencia de Higiene Urbana en Cuencas Hidricas.
- Gerencia Operativa Planeamiento de Higiene urbana: sus principales acciones son las de analizar, proponer, planificar y proyectar acciones, instrumentos, normativas y procedimientos vinculados al cumplimiento de las misiones y funciones de la Dirección General. Estudiar y proponer mejoras en la prestación del servicio público de higiene urbana interactuando con las empresas prestatarias del mismo. Participar en el diseño de los servicios y los planes de trabajo a su cargo, operatorias, frecuencias y demás contingencias de los mismos. Asistir a

reuniones, debates y tratamientos de temas de incumbencia de la Dirección General con representantes de otras dependencias y organismos, asociaciones, fundaciones y entidades del sector sin fines de lucro, empresas prestatarias o proveedoras. Dependiente de esta Gerencia Operativa se encuentra la subgerencia de Seguridad e Higiene Ambiental del Servicio.

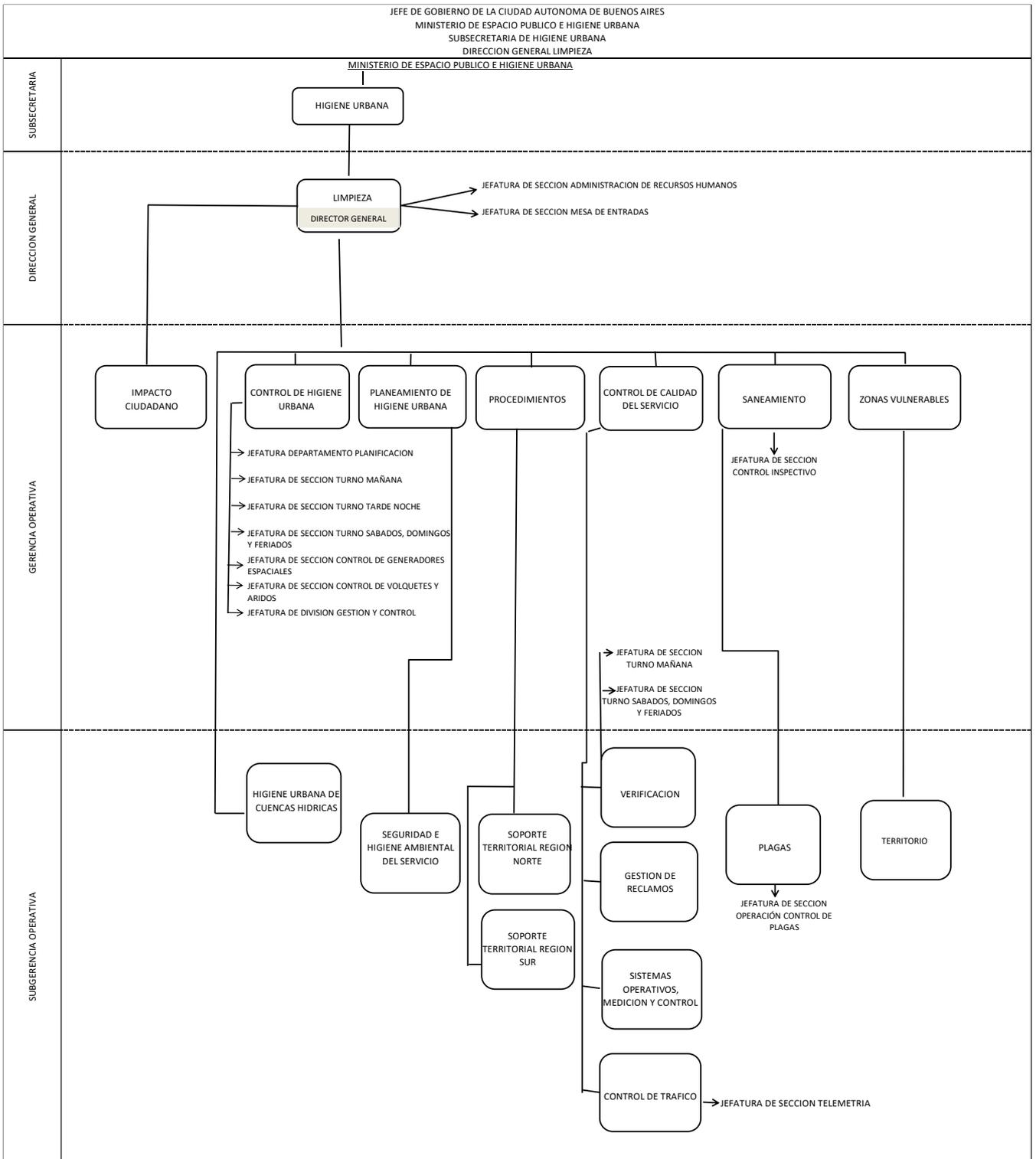
- Gerencia Operativa Procedimientos: sus principales acciones son las de Coordinar los procedimientos de las empresas concesionarias y los requerimientos que la Ciudad Autónoma de Buenos Aires genera en materia de limpieza e higiene urbana. Mantener actualizadas las novedades operativas con las empresas concesionarias. Recibir y brindar respuesta a los requerimientos y necesidades que la Ciudad Autónoma de Buenos Aires genera por el proceso continuo de higiene urbana, articulando las mismas con las distintas empresas concesionarias. Facilitar las condiciones operativas a las empresas de higiene urbana para el cumplimiento de los planes de trabajo implementados por éstas en los rubros recolección y limpieza. Dependientes de esta Gerencia Operativa se encuentran las subgerencias de Soporte Territorial Region Norte y Soporte Territorial Region Sur.
- Gerencia Operativa Control de Calidad de Servicio: sus principales acciones son las de verificar el cumplimiento de los requisitos de prestación y calidad previstos en los contratos con las empresas concesionarias del servicio de higiene urbana. Elaborar la información estadística y planes de mejora sobre la calidad del servicio de higiene urbana que prestan las empresas concesionarias. Dependientes de esta Gerencia Operativa se encuentran las subgerencias de Verificación, Gestión de Reclamos, Sistemas Operativos, Medición y Control y Control de Tráfico.
- Gerencia Operativa Saneamiento: sus principales acciones son las de asistir a la Dirección General en la formulación de planes y ejecución de políticas de saneamiento e higiene y lo relativo al control de plagas en la Ciudad Autónoma de Buenos Aires. Supervisar y controlar la ejecución de los trabajos de desinfección, desinsectación y desratización en la vía pública, espacios verdes y afines de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires, así como también en los establecimientos, dependencias y edificios del Gobierno de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires y demás organismos gubernamentales. Administrar los recursos

para el cumplimiento de los objetivos, relevando las necesidades de los recursos humanos, herramientas, materiales e insumos para la operatoria diaria. Dependiente de esta Gerencia Operativa se encuentra la subgerencia de Plagas.

- Gerencia Operativa Zonas Vulnerables: sus principales acciones son las de arbitrar las medidas necesarias para la ejecución de la limpieza de espacios públicos en zonas vulnerables de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires. Efectuar la recolección de residuos en las zonas vulnerables mejorando, readecuando y regularizando en las referidas zonas el sistema de recolección (húmedos, áridos, verdes y voluminosos). Realizar relevamientos, seguimiento, diagnósticos y propuestas de mejoras, gestionando las acciones que promuevan la limpieza integral de las zonas vulnerables. Realizar campañas de sensibilización y concientización de los vecinos sobre el uso del servicio y prevención de enfermedades. Generar canales de comunicación con las áreas correspondientes del Ministerio de Desarrollo Humano y Hábitat. Planificar la ejecución y adecuar el servicio público de higiene urbana durante y después de los procesos de urbanización de las zonas vulnerables. Dependiente de esta Gerencia Operativa se encuentra la subgerencia de Territorio.

A continuación se detalla el Organigrama de la Dirección general de Limpieza:

Gráfico 1 - Organigrama DGLIM



Fuente: Elaboracion Propia – en base a la Resolución Conjunta N°1977/MEFGC/19 y al Decreto N° 246/GCABA/2024

Del análisis de las misiones y funciones de la Dirección General surge que esta tiene a su cargo principalmente las siguientes acciones sustantivas:

- Ejecución del servicio de recolección de residuos sólidos urbanos dispuestos en la vía pública y su transporte en las zonas concesionadas.
- Ejecución de las tareas de control de plagas en la vía pública y espacios verdes de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires.
- Limpieza y recolección diferenciada de residuos en el borde costero del Riachuelo y del Río de la Plata.

La primera es llevada adelante por empresas contratadas mediante la Licitación Pública Nacional e Internacional N°997-2013, siendo las dos restantes llevadas a cabo por la misma Dirección General.

A continuación, se detallan cada una de ellas:

▪ **Servicio de recolección de residuos sólidos urbanos**

La Dirección General Limpieza es la autoridad de aplicación de la ejecución de las tareas de limpieza y recolección. Mediante Licitación Pública Nacional e Internacional N°997-2013 tramita la contratación del Servicio Público de Higiene Urbana-Fracción Húmedos.

La mentada licitación comprende el servicio de recolección y el servicio de barrido y limpieza de calles, incluido el transporte del material resultante a las distintas Estaciones de Transferencia o Centro de disposición final, con sus prestaciones básicas y complementarias. Las prestaciones básicas están vinculadas a los servicios esenciales de higiene urbana, es decir, el servicio de recolección (domiciliaria fracción húmeda, restos de obra y demoliciones, voluminosos y restos verdes) y servicio de barrido y limpieza de calle (barrido manual y-o mecánico sobre calzada, barrido manual y-o mecánico sobre vereda, lavado de calzada y-o vereda). Las prestaciones complementarias, son aquellas que se corresponden a los servicios que constituyen herramientas de prestación que realzan la imagen urbanística y de limpieza general de la Ciudad. Entre ellas se encuentran la provisión, reposición, reemplazo y mantenimiento de cestos papeleros y contenedores, el despegue de pegatinas, retiro de grafitis, pancartas y pasacalles y demás servicios especiales.

En cuanto a la recolección de residuos, la Ciudad se encuentra dividida en siete zonas de prestación, de las cuales seis están bajo la órbita de la Dirección General, mientras que una, la Zona V o Zona Testigo, es operada por el Ente de Higiene Urbana.

A efectos de optimizar el desarrollo de las tareas, la recolección de residuos fue zonificada de la siguiente manera:

- Zona 1 – Comuna 1, compuesta por los barrios de: Retiro, San Nicolás, Monserrat, Puerto Madero, San Telmo y Constitución.
- Zona 2 – Comunas 2, 13 y 14, compuesta por los barrios de: Recoleta, Palermo, Belgrano, Colegiales y Núñez.
- Zona 3 – Comunas 11, 12 y 15, compuesta por los barrios de: Villa Crespo, Chacarita, Paternal, Villa Ortúzar, Parque Chas, Agronomía, Saavedra, Coghlan, Villa Urquiza, Villa Pueyrredón, Villa Devoto, Villa del Parque, Villa Santa Rita y Villa General Mitre.
- Zona 4 – Comunas 9 y 10, compuesta por los barrios de: Parque Avellaneda, Mataderos, Liniers, Villa Luro, Versalles, Vélez Sarsfield, Floresta, Monte Castro y Villa Real.
- Zona 5 – Comuna 8, compuesta por los barrios de: Villa Lugano, Villa Riachuelo y Villa Soldati. (zona testigo)
- Zona 6 – Comunas 5, 6 y 7, compuesta por los barrios de: Flores, Parque Chacabuco, Caballito, Boedo y Almagro.
- Zona 7 – Comunas 3 y 4, compuesta por los barrios de: Balvanera, San Cristóbal, Nueva Pompeya, Parque Patricios, Barracas y La Boca.

A su vez, cada una de las zonas se divide en sectores:

- Área de Alto Impacto (AAI)
- Áreas Residenciales (que admiten dos subcategorías A1 y A2)
- Villas de Emergencia, las cuales están definidas como “Sectores no urbanizados y carenciados”.

Individualizadas por zona de prestación, las empresas contratistas son:

Zona 1 (Comuna 1): **Aesa Aseo y Ecología S.A**

Zona 2 (Comunas 2, 13 y 14): **Cliba**

Zona 3 (Comunas 11, 12 y 15): **Solbayres**

Zona 4 (Comunas 9 y 10): **Nittida**

Zona 6 (Comunas 5, 6 y 7): **Ashira Martin & Martin Ute**

Zona 7 (Comunas 3 y 4): **Urbasur**

### **Acciones propias de la Dirección General**

- **Limpieza y recolección diferenciada de residuos en el borde costero del Riachuelo y del Río de la Plata.**

En relación a la limpieza y el saneamiento de las Cuencas Hídricas de la Ciudad de Buenos Aires, desde la Subgerencia Operativa de Higiene Urbana en Cuencas Hídricas, se realiza la limpieza y recolección diferenciada de residuos en el borde costero del Riachuelo y del Río de la Plata desde el año 2010 y 2012, respectivamente. También se ejecuta la limpieza de los tramos descubiertos de los Arroyos Cildañez, Rodrigo Bueno, Ugarteche, Raggio y Medrano desde el año 2015, y de los tramos descubiertos del Arroyo Maldonado desde el año 2019.

En lo que respecta al Riachuelo, y en el marco del saneamiento de la Cuenca Matanza Riachuelo y de la Ley 4120, se realiza la limpieza, recolección diferenciada de residuos y cuidado de espacios públicos en el borde costero del Riachuelo. El trabajo se lleva adelante en 18 km del mencionado borde, afectando una superficie de 630.000 m<sup>2</sup> de espacio público y ejerciendo control sobre 108.000 m<sup>3</sup> de curso de agua. El servicio se realiza en una franja de 35 metros paralela al curso de agua con equipos de tierra y dos embarcaciones de apoyo. Todo ello permite, entre otras cosas, acceder con el servicio de higiene urbana a lugares del borde costero en la Villa 26 y en la Villa 21-24 en donde no es posible llegar por otros medios.

El cuidado de los espacios públicos costeros comprende la zona ubicada entre el Puente Pueyrredón y el Puente Alsina localizados en los espacios que ocupaban los ex asentamientos Luján, Luzuriaga, Magaldi y el Pueblito. Adicionalmente, se realiza el control diario del borde costero entre la Boca y Puente de la Noria informando ocupaciones y vuelcos clandestinos si los hubiera. Mensualmente se realizan entre 20 y 25 inspecciones, haciendo un total de 300 inspecciones al año, aproximadamente.

Por otra parte, se ejecuta el servicio de Limpieza de tramos descubiertos de arroyos que desembocan en el Riachuelo (Arroyo Cildañez) y en el Río de la Plata (arroyos Raggio, Medrano, Maldonado, Ugarteche y Rodrigo Bueno), totalizando 100.000 m<sup>3</sup> de curso de agua, mediante el cual se evita que alrededor de 300 toneladas de desechos anuales alcancen el Río de la Plata y 100 toneladas lleguen al Riachuelo.

#### ▪ **Control de Plagas**

En lo que al control de plagas se refiere, la Gerencia Operativa de Saneamiento, a través de su Subgerencia Operativa de Plagas, es el área encargada de asistir a la Dirección General en la formulación de planes y ejecución de políticas de saneamiento e higiene y en lo relativo al control de plagas, como así también, supervisar la realización de los trabajos de desinfección, desinsectación y desratización de la vía pública y/o espacios verdes de la Ciudad. En dicho contexto, se ejecutan tareas de desratización, desinfección y desinsectación en espacios verdes, vía pública, centros de salud públicos, museos, bibliotecas, polideportivos, cementerios y edificios públicos de esta Ciudad tanto de oficio como por solicitud vecinal o judicial.

Los trabajos de desratización se efectúan en forma semanal durante todo el año para combatir la presencia de roedores en diferentes espacios porteños, reforzando dichas medidas en época estival. El propósito de estas acciones es controlar y/o reducir el crecimiento poblacional de las plagas y las consecuentes enfermedades que pudieran transmitir los roedores.

En lo que a convenios con entidades públicas se refiere, el ente ha suscripto acuerdos de colaboración con la Facultad de Ciencias Exactas y Naturales de la Universidad de Buenos Aires, a partir de los cuales se realizan acciones de control de plagas y se obtienen estudios de monitoreo y evaluación del nivel de infestación. Actualmente, existen convenios para la prevención y control de roedores, *Aedes Aegypti*,

mosquitos silvestres y alacranes. Los informes que genera la Facultad en dicho sentido, sirven de indicativo para poder continuar con las tareas habituales y también para adecuar las acciones a las nuevas necesidades que van surgiendo en casos puntuales.

▪ **Contenedores**

De forma complementaria, la Dirección General de Limpieza implementó un servicio de recolección de residuos sólidos urbanos y residuos húmedos que se encuentra a su cargo. Comprende la gestión de 28.000 contenedores distribuidos en todas las comunas, a razón de un contenedor por cuadra. Se los identifica con color negro y gris y, actualmente, el 100% de la recolección de residuos es automatizada, a través del sistema de carga lateral y bilateral. En el siguiente cuadro, se detallan las especificaciones técnicas de carga:

Tabla 1: Características de los Contenedores

	<b>LATERAL</b>	<b>BILATERAL</b>
<b>CAPACIDAD</b>	3200 LTS.	3750 LTS.
<b>VACIADO</b>	Por la parte superior basculante	Por la parte inferior
<b>MODALIDAD DE OPERACIÓN</b>	Se opera por el lateral, por lo que requiere de vehiculos diferentes de carga izquierda o de carga derecha	Se opera desde la parte superior, por lo que puede instalarse tanto en la vereda izquierda o en la derecha y se puede usar el mismo camion para operarios
<b>FIJACION</b>	Tiene rodamientos	Tiene guias de fijacion

Fuente: Elaboración propia en base a Ministerio de Espacio Público e higiene Urbana – Gobierno de la Ciudad Aut. de Buenos Aires

Sumado a lo expuesto, la Ciudad cuenta con un sistema de recolección diferenciada, para garantizar que los residuos - separados y entregados correctamente - no terminen en el mismo lugar.

**b) Normativa creación del ente**

La Dirección General de Limpieza, como se dijo anteriormente, se desarrolla en la órbita de la Subsecretaría de Higiene Urbana, dependiente del Ministerio de Espacio Público e Higiene Urbana. Conforme el Decreto N° 363/GCABA/15 y sus modificatorios.

La misma tiene su origen en el decreto 387/23, donde se aprobó la estructura orgánica funcional dependiente del Ministerio de Espacio Público e Higiene Urbana en el marco de la Ley de Ministerios del Gobierno de la Ciudad de Buenos Aires. Previo a la existencia de la mencionada Ley, la estructura estaba regida por el decreto 660/11.

**d) Normativa Aplicable.**

En este apartado se detalla la normativa de carácter general y específica y de aplicación para las tareas de control que deberán llevarse a cabo. Se deja constancia que se menciona el tipo de norma, año de sanción y una breve descripción sobre la temática y que en todos los casos se toman en cuenta las versiones actualizadas de dichas normas, es decir, con las modificatorias y normas concordantes y complementarias. Estas son:

- Constitución de la Ciudad de Buenos Aires, sancionada el 10 de Octubre de 1996. Constituye la ley fundamental de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires, estableciendo derechos y obligaciones de las personas, la estructura y la organización de los poderes del Estado.
- Ley GCBA N°70/98 - Sistema de Gestión, Administración Financiera y Control del Sector Público. Define las disposiciones generales, normas y procedimientos que regulan el funcionamiento de la administración.
- Decreto N°1.000/99 - Reglamenta la Ley N°70.
- Decreto Ley 1510/97 de procedimiento administrativo, sancionada el 31/05/1999.
- Ley GCBA N°104/98 de acceso a la información pública. Consagra el derecho de los ciudadanos a solicitar y recibir información adecuada de los órganos de la Administración Pública de la Ciudad, sobre su actividad administrativa.
- Ley GCBA N°2.095/06 - de Compras y Contrataciones. Establece lineamientos en procesos de compras y contrataciones de bienes y servicios, a su vez regula las obligaciones y derechos que se deriven de los mismos.
- Ley Nacional N°19587/72 - Seguridad e Higiene del Trabajo, determina las condiciones de seguridad que debe cumplir cualquier actividad industrial en todo el territorio de la República Argentina.
- Ley GCBA N°6684/23 - Ley de Ministerios del Gobierno de la Ciudad
- Decreto 387/23 que aprueba estructura organico funcional en marco de la Ley 6684/23.

e) **Normativa de su Competencia.**

- Ley N° 123/99 – de Impacto Ambiental, tiene por finalidad la regulación de procedimientos técnico-administrativos de evaluación de impacto ambiental.
- Ley N°1854/05 - Gestión Integral de Residuos Sólidos Urbanos (Ley Basura Cero).
- Ley N°2214/07 - ley de residuos peligrosos de la ciudad autónoma de buenos aires
  - regula la generación manipulación almacenamiento transporte tratamiento y disposición final de los residuos peligrosos.
- Ley N° 4120/11 – Marco Regulatorio – Servicio Publico de Higiene Urbana
- Ley N° 5966/18 – Modificación de la Ley N° 1854 - instancia que colaboró en la adecuación de ciertas pautas de gestión de RSU.
- Decreto N°660/11 - Estructura orgánico funcional del Gobierno de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires
- Decreto N°339/12 - Modificación estructura organizativa del Ministerio de Ambiente y Espacio Publico; Regimen Gerencial, Gerencias, Subgerencias Operativas que fuera aprobada por Decreto N°660/11
- Decreto N°495/14 – Modificación estructura organizativa del Ministerio de Ambiente y Espacio Publico; Regimen Gerencial, Gerencias, Subgerencias Operativas que fuera modificada por Decreto N° 339/12
- Decreto N°463/19 – texto actualizado, estructura organico funcional dependiente del poder ejecutivo del Gobierno de la Ciudad de Buenos Aires.
- Decreto N°78 – GCBA – AJG – 2023 – modifica la Estructura Orgánico Funcional; Ministerio de espacio Público e Higiene Urbana; Organigrama; responsabilidades primarias; objetivos; descripción de acciones.
- Decreto N°246/GCABA/2024 – Estructura Orgánica Funcional del GCBA – Modificaciones 01/01/2024 al 30/06/2024 - Se aprueba una nueva estructura orgánica para todo el ministerio con las aperturas hasta nivel de Subgerencia Operativa. Se modifican responsabilidades primarias dependencia funcional de unidades orgánicas.
- Resolución Conjunta N°1977/MEFGC/19 – se modifica estructura orgánico funcional de jefaturas de la DGLIM.
- Disposición N°13/GCABA/DGLIM/06 - Organización interna de la DGLIM
- Disposición N°72/GCABA/DGLIM/07 - deja sin efecto a la Disposición N° 13, y

- crea nuevas áreas, funciones y agentes a cargo
- Disposición N°126/GCBA/DGLIM/07 - se agrega una nueva área, denominada Área Gestión de la Calidad –Normas ISO 9001:2000

**f) Descripción Presupuestaria del Ente en el presupuesto de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires.**

En el Presupuesto 2024 del Ministerio de Espacio Público e Higiene Urbana, la Dirección General de Limpieza cuenta con dos aperturas programáticas presupuestarias, las que se detallan a continuación:

**52 – Servicios de Higiene Urbana**

El Programa “Servicios de Higiene Urbana”, comprende el servicio de recolección y el servicio de barrido y limpieza de calles, incluido el transporte del material resultante a las distintas Estaciones de Transferencia y/o Centro de disposición final, con sus prestaciones Básicas y Complementarias. Las prestaciones básicas están vinculadas a los servicios esenciales de higiene urbana, es decir, el servicio de recolección y servicio de barrido y limpieza de calle.

La meta del programa es “Recolección de Residuos” y su unidad de medida es “Cuadra”. La ejecución física fue de 24.088 cuabras.

**57 – Control de Plagas**

El Programa “Control de Plagas”, tiene como objetivo prestar servicios de desinfección, desratización y desinsectación de diferentes dependencias del GCBA, edificios públicos como así también de los espacios verdes; logrando con ello un eficiente control de plagas que afectan a la Ciudad.

La meta del programa es “Fumigación de Plaga y Desratización” y su unidad de medida es “Operativo”. La ejecución física fue de 40.035 operativos.

**g) Ejecución Presupuestaria 2024.**

De acuerdo a los datos del Presupuesto 2024, el crédito sancionado para la Dirección General de Limpieza es de 416 millones de pesos, un 82% más que el ejecutado según el reporte de Ejecución Presupuestaria del 4to Trimestre 2023 (228 millones).

Cuadro 1: Composición del gasto de la DGLIM según objeto del gasto

Inciso	Objeto del Gasto	Gasto en Millones	Participación
1	Gastos en Personal	1.597.700.257	0,4%
2	Bienes de Consumo	3.554.399	0,0%
3	Servicios No Personales	376.921.330.935	90,5%
4	Bienes de Uso	37.803.645.459	9,1%
5	Transferencias	5.422.431	0,0%
<b>TOTAL</b>		<b>416.331.653.481,00</b>	

Fuente: Elaboración propia en base al Presupuesto 2024. Ministerio de Hacienda. Gobierno de la Ciudad

Según la composición del gasto de la Dirección General de Limpieza, los dos rubros más relevantes son los "Servicios No Personales" y los "Bienes de Uso". En particular, el rubro "Servicios No Personales" representa el 90,5% del gasto, el cual se destina principalmente a la recolección de residuos.

En el siguiente cuadro se expone la composición del gasto de acuerdo a su apertura programática.

Cuadro 2: Evolución del gasto y ejecución presupuestaria 2024.-

Programa	Descripción Programa	Inciso	Descripción Inciso	Finalidad	Función	Sancion
57	Control de Plagas	1	Gastos en Personal	Servicios Economicos	Ecologia	237.980.321
57	Control de Plagas	3	Servicios No Personales	Servicios Economicos	Ecologia	1.687.042.927
52	Servicios de Higiene Urbana	1	Gastos en Personal	Servicios Sociales	Servicios Urbanos	1.359.719.936
52	Servicios de Higiene Urbana	2	Bienes de Consumo	Servicios Sociales	Servicios Urbanos	3.554.399
52	Servicios de Higiene Urbana	3	Servicios No Personales	Servicios Sociales	Servicios Urbanos	375.234.288.008
52	Servicios de Higiene Urbana	4	Bienes de Uso	Servicios Sociales	Servicios Urbanos	37.803.645.459
52	Servicios de Higiene Urbana	5	Transferencias	Servicios Sociales	Servicios Urbanos	5.422.431
<b>Total</b>						<b>416.331.653.481</b>

Fuente: Elaboración propia en base a Presupuesto 2024. Ministerio de Hacienda. Gobierno de la Ciudad

## h) Caracterización del nivel de ejecución presupuestaria en años anteriores.

En cuanto a la ejecución presupuestaria del año 2021, el total asignado para la Dirección General de Limpieza fue de \$53.883.334.043, para el año 2022, el presupuesto aumentó significativamente en un 176% respecto al año anterior. El Inciso 3 siguió siendo prioritario, recibiendo más del 90,35% del presupuesto, mientras que los Bienes de uso representaron el segundo mayor gasto.

En el año 2023, el presupuesto asignado fue de \$228.500.687.131. La distribución del presupuesto entre los distintos incisos mantuvo la misma tendencia que en 2022, con el Inciso 3 en primer lugar, seguido por Bienes de uso y Gastos en personal.

Cuadro 3: Ejecución presupuestaria en años anteriores por programa DGLIM

Año	Jurisdiccion	Unidad Ejecutora	Programa	Fuente	Descripción	Sancion	Vigente	Devengado	Evolución Sancion vs Vigente	Evolución Sancion vs Vigente en %	Ejecucion sobre Vigente
2020	35	8737		Cuenta de Inversion	Direccion General De Limpieza	28.863.105.235	40.543.221.918	40.540.802.311	11.680.116.683	40,5%	100,0%
2020	35	8737	52	Cuenta de Inversion	Servicios De Higiene Urbana	28.713.871.258	40.288.242.661	40.285.987.123	11.574.371.403	40,3%	100,0%
2020	35	8737	57	Cuenta de Inversion	Control De Plagas	149.233.977	254.979.257	254.979.257	105.745.280	70,9%	100,0%
2021	35	8737		Cuenta de Inversion	Direccion General De Limpieza	36.970.920.517	53.914.180.507	53.883.334.043	16.943.259.990	45,8%	99,9%
2021	35	8737	52	Cuenta de Inversion	Servicios De Higiene Urbana	36.696.487.451	53.643.542.337	53.614.078.205	16.947.054.886	46,2%	99,9%
2021	35	8737	57	Cuenta de Inversion	Control De Plagas	274.433.066	274.433.066	269.255.838	0	0,0%	98,1%
2022	35	8737		Cuenta de Inversion	Direccion General De Limpieza	63.770.186.978	94.884.135.867	94.877.383.100	31.113.948.889	48,8%	100,0%
2022	35	8737	52	Cuenta de Inversion	Servicios De Higiene Urbana	63.337.393.181	94.476.505.665	94.470.569.319	31.139.112.484	49,2%	100,0%
2022	35	8737	57	Cuenta de Inversion	Control De Plagas	432.793.797	407.630.202	406.813.781	-25.163.595	-5,8%	99,8%
2023	35	8737		Ejecucion presupuestaria al 4to trimestre	Direccion General De Limpieza	152.536.265.764	228.645.497.177	228.500.687.131	76.109.231.413	49,9%	99,9%
2023	35	8737	52	Ejecucion presupuestaria al 4to trimestre	Servicios De Higiene Urbana	151.575.783.916	227.012.544.996	226.919.472.926	75.436.761.080	49,8%	100,0%
2023	35	8737	57	Ejecucion presupuestaria al 4to trimestre	Control De Plagas	960.481.848	1.632.952.181	1.581.214.205	672.470.333	70,0%	96,8%
2024	35	8737		Presupuesto							
2024	35	8737	52	Presupuesto	Servicios De Higiene Urbana						
2024	35	8737	57	Presupuesto	Control De Plagas						

Fuente: Elaboración propia en base a Cuenta de Inversión 2020, 2021 y 2022; Ejecución presupuestaria del 4to trimestre de 2023 y Presupuesto 2024. Ministerio de Hacienda. Gobierno de la Ciudad

En la siguiente tabla se refleja el detalle de la apertura del gasto por programa de la Direccion General de Limpieza y su evolucion a traves de los años.

Cuadro 4: Apertura de gastos por programa de la DGLIM – devengado 2021, 2022 y 2023

	INCISO	DEVENGADO 2021	DEVENGADO 2022	DEVENGADO 2023
PROGRAMA 52	1.1 - Personal Permanente	179.057.067,20	307.095.062,59	792.823.076,91
	1.2 - Personal Transitorio	19.567.889,40	24.465.564,57	105.261.994,66
	1.3 - Servicios Extraordinarios	2.290.680,00	3.071.769,00	5.079.835,00
	1.4 - Asignaciones Familiares	845.570,00	2.831.622,25	7.236.774,18
	1.5 - Asistencia Social al Personal	3.011.631,60	5.069.102,23	13.599.241,05
	1.7 - Gabinete de Autoridades Superiores	3.152.958,14	5.604.471,51	14.434.990,96
	<b>TOTAL INCISO 1 - GASTOS EN PERSONAL</b>	<b>207.925.796,34</b>	<b>348.137.592,15</b>	<b>938.435.912,76</b>
	2.1 - Productos Alimenticios, Agropecuarios Y Forestales	213.853,93	416.065,58	603.169,04
	2.2 - Textiles Y Vestuario	7.182,00	0,00	54.141.095,40
	2.3 - Pulpa,Papel, Cartón Y Sus Productos	80.496,71	163.411,34	316.033,04
	2.4 - Productos De Cuero Y Caucho	0,00	0,00	0,00
	2.5 - Productos Químicos, Combustibles Y Lubricantes	0,00	0,00	0,00
	2.6 - Productos De Minerales No Metálicos	0,00	0,00	0,00
	2.7 - Productos Metálicos	0,00	0,00	0,00
	2.8 - Minerales	0,00	0,00	0,00
	2.9 - Otros Bienes De Consumo	1.149.540,05	239.417,88	358.921,89
	<b>TOTAL INCISO 2 - BIENES DE CONSUMO</b>	<b>1.451.072,69</b>	<b>818.894,80</b>	<b>55.419.219,37</b>
	3.1 - Servicios Básicos	229.576,78	159.111,91	978.799,27
	3.2 - Alquileres Y Derechos	196.970,45	247.303,58	547.522,43
	3.3 - Mantenimiento, Reparación Y Limpieza	48.629.379.597,94	83.272.010.432,81	198.747.478.970,52
3.4 - Servicios Profesionales, Técnicos Y Operativos	53.530.135,00	140.479.882,00	410.440.537,00	
3.5 - Servicios Especializados, Comerciales Y Financieros	4.350,00	441.772.440,00	111.552,00	
3.7 - Pasajes, Viáticos Y Movilidad	1.600.000,00	2.050.000,00	2.700.000,00	
3.9 - Otros Servicios	34.418,00	0,00	1.718.896.315,34	
<b>TOTAL INCISO 3 - BIENES NO PERSONALES</b>	<b>48.684.975.048,17</b>	<b>83.856.719.170,30</b>	<b>200.881.153.696,56</b>	
4.2 - Construcciones	4.714.958.850,67	8.449.734.062,51	20.344.632.827,12	
4.3 - Maquinaria Y Equipo	143.365,22	1.815.159.599,48	4.699.751.270,26	
4.8 - Activos Intangibles	4.624.071,70	0,00	0,00	
<b>TOTAL INCISO 4 - BIENES DE USO</b>	<b>4.719.726.287,59</b>	<b>10.264.893.661,99</b>	<b>25.044.384.097,38</b>	
PROGRAMA 57	1.1 - Personal Permanente	35.091.952,33	62.634.286,43	164.149.072,23
	1.2 - Personal Transitorio	1.476.927,97	0,00	3.094.196,96
	1.3 - Servicios Extraordinarios	418.851,00	605.038,00	1.102.600,00
	1.4 - Asignaciones Familiares	248.680,00	743.981,47	1.867.970,22
	1.5 - Asistencia Social Al Personal	546.406,14	950.028,19	2.499.217,94
	<b>TOTAL INCISO 1 - GASTOS EN PERSONAL</b>	<b>37.782.817,44</b>	<b>64.933.334,09</b>	<b>172.713.057,35</b>
	2.5 - Productos Químicos, Combustibles Y Lubricantes	1.265.551,00	0,00	0,00
	2.9 - Otros Bienes De Consumo	285.992,00	0,00	0,00
	<b>TOTAL INCISO 2 - BIENES DE CONSUMO</b>	<b>1.551.543,00</b>	<b>0,00</b>	<b>0,00</b>
	3.1 - Servicios Básicos	0,00	0,00	0,00
3.3 - Mantenimiento, Reparación Y Limpieza	229.921.477,54	341.880.446,42	1.408.501.147,96	
<b>TOTAL INCISO 3 - BIENES NO PERSONALES</b>	<b>229.921.477,54</b>	<b>341.880.446,42</b>	<b>1.408.501.147,96</b>	

Fuente: Elaboración propia en base a Cuenta de Inversión 2021 y 2022; Ejecución presupuestaria del 4to trimestre de 2023. Ministerio de Hacienda. Gobierno de la Ciudad

**i) Dotación de Personal.**

La dotación de la Dirección General de Limpieza surge de la declarada al momento de la elaboración del presupuesto 2024. Cabe destacar que el personal se encuentra alcanzado por la nueva carrera administrativa implementada por el Gobierno de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires y aprobada mediante Acta de Negociación Colectiva N° 17/13 y modificatorias. La misma alcanza a todo el personal del Escalafón General de la Planta Permanente de la Administración Pública del Gobierno de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires, al personal del Escalafón General de los Cuerpos Artísticos, Escenotécnicos y de Servicios Auxiliares y al personal dependiente de las Comunas.

Tabla 2: Nomina de Personal fuera de Escalafón

<b>Autoridades</b>	<b>2023</b>	<b>2024</b>	<b>Dif. 2024/2023</b>
Director General	1	1	<b>0</b>
Gerentes	8	7	<b>-1</b>
Subgerentes	12	10	<b>-2</b>
Jefatura Departamento	1	1	<b>0</b>
Jefatura de Sección	16	14	<b>-2</b>
<b>TOTAL</b>	<b>38</b>	<b>33</b>	<b>-5</b>

Fuente: Elaboración propia en base a la Cuenta de Inversión 2023 y Ley de presupuesto 2024.

Tabla 3: Nomina de Personal Nueva Carrera Administrativa

<b>Nueva Carrera Administrativa</b>	<b>2023</b>		<b>2024</b>		<b>Dif. 2024/2023</b>	<b>Dif. 2024/2023</b>
	<b>M</b>	<b>F</b>	<b>M</b>	<b>F</b>	<b>M</b>	<b>F</b>
Servicios Generales y Mantenimiento (SGM)	20	0	11	0	<b>-9</b>	<b>0</b>
Inspección y Verificación (IVE)	115	31	73	29	<b>-42</b>	<b>-2</b>
Gestión Gubernamental (GGU)	48	38	28	28	<b>-20</b>	<b>-10</b>
<b>TOTAL</b>	<b>183</b>	<b>69</b>	<b>112</b>	<b>57</b>	<b>-71</b>	<b>-12</b>

Fuente: Elaboración propia en base a la Cuenta de Inversión 2023 y Ley de presupuesto 2024.

La Dirección General de Limpieza concentra la mayor cantidad de su personal en la categoría Inspección y Verificación, la cual comprende aquellos puestos cuya actividad principal consiste en la inspección, verificación, control y/o certificación del cumplimiento de las normas, regulaciones, contratos administrativos y/o prerrogativas establecidas para las personas físicas o jurídicas que se desempeñan en el ámbito de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires.

El personal abocado al servicio de recolección y de barrido y limpieza de calles, con sus prestaciones básicas y complementarias pertenece a las empresas adjudicatarias en virtud de la Licitación Pública Nacional e Internacional 997-2013.

La Ciudad Autónoma de Buenos Aires, mediante la ley N° 474, crea el “Plan de Igualdad Real de Oportunidades y de Trato entre Mujeres y Varones”. Uno de los objetivos de este plan es asegurar que tanto mujeres como hombres tengan un acceso equitativo a puestos de decisión. No obstante, al examinar la lista de nombramientos, se observa que esta política de género no se ha llevado a cabo de manera efectiva en la DGLIM.

#### j) **Sistemas de Información**

Los sistemas informáticos que utiliza la Dirección General de Limpieza, así como la Subsecretaría de Higiene Urbana, son los comunes a todo el Gobierno de la Ciudad de Buenos Aires. Ellos son: el Sistema Integrado de Gestión y Administración Financiera (SIGAF); el Buenos Aires Compras (BAC); el Sistema de Administración de Documentación Electrónica (SADE) y el Sistema Único de Atención Ciudadana (SUACI).

Con el objeto de unificar las bases de datos de distintas áreas de gestión, avanzar con la sistematización de la información que manejan las gerencias y fomentar la “despapelización” del proceso administrativo, la Dirección General de Limpieza desarrolló el **Sistema Operativo de SAP-CRM** el cual responde a esos requerimientos.

Dicho sistema operativo de gestión implementado desde la Gerencia Operativa Control de Higiene Urbana se compone de tres interfaces entrelazadas: la información vinculada a la base de datos, los documentos que hacen al proceso de fiscalización y el

reporte del trabajo realizado en la calle. Cada interfaz cumple con las operaciones de diferentes etapas del proceso inspectivo a través de la ejecución de funciones y tareas que permiten llevar a cabo el procedimiento de principio a fin. Cualquier cambio en los datos repercute en la información de los otros subsistemas.

Los tres sub-sistemas que integran la solución son: CRM Web, el Mapa de Gestión (Hana), y la App Mobile de los dispositivos móviles.

**k) Auditorias sobre ejercicios anteriores**

Se relevaron los últimos informes publicados en la página de la Auditoría General de la Ciudad de Buenos Aires sobre la DGLIM.

En relación a las últimas auditorias practicadas las mismas se centraron en los aspectos legales, técnicos y financieros, controlando los contratos, y evaluando la adecuación de los recursos al cumplimiento de los objetivos del Programa N° 52 "Servicios de Higiene Urbana", como así también, los procesos de contratación y el ajuste de la realización de las obras, prestación de servicios y/o adquisición de bienes, su liquidación y pago, de acuerdo con la naturaleza de dicho programa.

En lo referente al Programa N° 57 "Control de Plagas" la auditoria se centro en evaluar el cumplimiento de los objetivos institucionales y operativos en términos de eficiencia, economía y eficacia, la adecuación de los recursos afectados al programa como la normativa vigente.

A continuación, se exponen los ultimo informes publicados:

El informe AGCBA – Proyecto N° 1.22.06 "Recoleccion de Residuos por Terceros", su periodo bajo examen es el año 2021, el tipo de auditoria aplicada es legal, tecnica y financiera y su objetivo es controlar los aspectos legales, financieros y técnicos del o los contratos, y evaluar la adecuación de los recursos al cumplimiento de los objetivos del programa.

El informe AGCBA – Proyecto N° 1.18.05 "Control de Plagas", su periodo bajo examen es el año 2017, el tipo de auditoria es gestion y su objetivo es evaluar en términos de eficiencia, eficacia y economía el cumplimiento de los objetivos

institucionales y operativos, la adecuación de los recursos afectados al programa y la normativa vigente.

El informe AGCBA – Proyecto N° 1.16.15 “Servicios de Higiene Urbana - Recolección y Limpieza por Terceros.”, su periodo bajo examen es el año 2015, el tipo de auditoria legal y financiera y su objetivo es controlar los aspectos legales y financieros del o los contratos, y su ajuste a los términos contractuales.

El informe AGCBA – Proyecto N° 1.15.01 “SHU – Recoleccion y Limpieza por Terceros”, su periodo bajo examen es el año 2014, el tipo de auditoria es legal y financiera y su objetivo es controlar los aspectos legales y financieros del proceso de licitación para la contratación del Servicio de Higiene Urbana de la Ciudad.

### **III. ANÁLISIS DEL SISTEMA DE CONTROL INTERNO DE LA DIRECCION GENERAL DE LIMPIEZA.**

#### **a) Identificación del ambiente de control.**

La estructura organizativa del Poder Ejecutivo del Gobierno de la Ciudad de Buenos Aires se encuentra formalizada por el Decreto N°463/2019, en ella se exponen las responsabilidades primarias a nivel de Dirección General. El Decreto N°78 – GCBA – AJG – 2023, modifica la Estructura Orgánica Funcional del Ministerio de Espacio Público e Higiene Urbana.

En este sentido, corresponde mencionar que según la Resolución Conjunta N°1977/MEFGC/19, se modifica la estructura orgánica funcional de jefaturas de la DGLIM. Por su parte, los objetivos de la Dirección General, son conocidos por todos los empleados y se encuentran publicados en la página web del Gobierno de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires.

Mediante Disposición N° 13/GCABA/DGLIM/06, y atento la necesidad de implementar una estructura que permita la correcta ejecución y seguimiento de las actividades, los programas y proyectos a cargo de la DGLIM, se traza una distribución de tareas a través de distintas áreas, asignando a los agentes a cargo de las mismas.

Posteriormente la Disposición N° 72/GCABA/DGLIM/07, deja sin efecto a la Disposición N° 13, y crea nuevas áreas, funciones y agentes a cargo.

Por su parte, mediante Disposición N° 126/GCABA/DGLIM/07, del 15/08/07, se agrega una nueva área, denominada Área Gestión de la Calidad –Normas ISO 9001:2000.

En este sentido, corresponde mencionar que la información relevada puso de manifiesto la existencia de una estructura con distribución de tareas que se encontraría vigente desde el año 2006 sin haber sido actualizada a la fecha.

La información relevada en la entrevista nos ha permitido poner de manifiesto que la Dirección General de Limpieza se limita a efectuar tareas administrativas no pudiéndose verificar la existencia de un control por oposición. Tanto esto último como la ausencia de manuales de procedimientos y/o normas, deja en evidencia la falta de control interno por parte de dicha dirección general.

En relación al compromiso de la Dirección General de Limpieza con sus agentes, vinculado a su desarrollo profesional, no fueron observadas políticas razonables tendientes a ello ni indicadores relativos al seguimiento de las capacitaciones realizadas por el personal.

El Gobierno de la Ciudad autónoma de Buenos Aires aprueba con cada presupuesto el Plan General de Acción de Gobierno por el trienio correspondiente, cuyo objetivo principal es seguir mejorando la calidad de vida de las personas que viven, estudian y trabajan en Buenos Aires, desarrollando una Ciudad más inclusiva, más participativa y donde todos tengan la posibilidad de progresar. Para ello, el Gobierno de la Ciudad de Buenos Aires estructura su plan en tres ejes principales y tres ejes transversales, cada uno con sus respectivos lineamientos estratégicos. En este plan también se encuentran varios puntos de encuentro con los procesos sustantivos llevados adelante por la Subsecretaría, como ser en el lineamiento de “Reciclado y cambio Climático” el cual tiene por objetivo realizar transformaciones de largo alcance, que conllevan esfuerzo, pero que redundan en cambios trascendentes que perdurarán por generaciones, mejorando la vida de los vecinos.

**b) Identificación de riesgos inherentes y de control.**

Las normas básicas de auditoría externa de la Auditoría General de la Ciudad de Buenos Aires aprobadas por Resolución AGC N°161/00 y sus modificaciones, definen al riesgo de auditoría como “aquellas circunstancias, de carácter cuantitativo o cualitativo, que pueden influir, aumentando las posibilidades de error en las conclusiones de auditoría”.

En este sentido la norma hace mención de distintos tipos de riesgos; por un lado, se encuentra, el Inherente, vinculado “exclusivamente a las características cualitativas y cuantitativas propias del organismo y de su actividad”, y por el otro, el de Control que se refiere “especialmente a la evaluación del ambiente de control, la existencia o no de una unidad de auditoría interna, mecanismos propios de control o manuales de procedimiento”.

Analizando los objetivos de gestión, de reporte o generación de información y de

cumplimiento normativo en conjunto con los principios rectores del componente “Evaluación de Riesgos” que integra el informe COSO se procede a exponer en la siguiente tabla, los riesgos inherentes y de control detectados según la información recabada en el ANEXO IV.

Tabla 4 – Marco COSO “Evaluación del Riesgo”

TIPO DE RIESGO	DESCRIPCION	
INHERENTE	1	Inexistencia de un área específica que desarrolle procesos sustantivos tendientes a controlar el riesgo de fraude en áreas críticas.
	2	Modificaciones en la estructura orgánica funcional.
	3	Modificaciones presupuestarias sustanciales realizadas durante los años 2021, 2022 y 2023.
CONTROL	1	Reportes de seguimiento y comunicación de los resultados con información insuficiente.
	2	Inexistencia de manuales de procedimientos.
	3	Mecanismo de medición de las metas y cumplimientos normativos poco confiables.
	4	Inexistencia de un área específica que desarrolle procesos sustantivos tendientes a identificar y mapear riesgos.
	5	La inexistencia de la identificación y análisis de los riesgos imposibilita conocer el impacto, tolerancia y probabilidad de ocurrencia de los mismos.
	6	Existencia de estructura no formal.

Fuente: Elaboración Propia en base al Marco COSO

En relación a los Riesgos Inherentes se detectó que en cuanto al:

- **Tipo de Riesgo N°1** – se observó la inexistencia de un área específica que desarrolle procesos sustantivos tendientes a controlar el riesgo de fraude en áreas críticas. En tal sentido, considerando la naturaleza de las actividades que desarrolla la Dirección General de Limpieza, resulta necesario que la evaluación de riesgos contemple al tipo por fraude, tanto por parte del personal de la organización como por parte de los terceros con los que esta interactúa.
- **Tipos de Riesgo N°2** – se detectaron reiteradas modificaciones en relación a la estructura orgánica funcional de la Dirección General de Limpieza (DGLIM). Cabe mencionar que dichas modificaciones pueden afectar sustancialmente los procesos sustantivos de la DGLIM.

- **Tipo de Riesgo N°3** - En relación al riesgo inherente por modificaciones presupuestarias corresponde mencionar la existencia de procesos sustantivos, con impacto en los objetivos de la Dirección General no pudiendo controlar el cumplimiento de los cronogramas de ejecución de los programas.

En relación a los Riesgos de Control se detectó que en cuanto al:

- **Tipo de Riesgo N°1** – En relación a los riesgos detectados, se han relevado reportes de seguimiento y comunicación de los resultados a través de la Cuenta de Inversión que presentaba información insuficiente, poco específica y en algún programa incluso argumentaciones completas repetidas de años anteriores.
- **Tipo de Riesgo N°2** – según lo observado se detectó la Inexistencia de Manuales de Procedimientos
- **Tipo de Riesgo N°3** – en relación a este riesgo de control se observó que las metas físicas definidas se presentan sólo a nivel de programa y no se ajustan por las variaciones que sufren los créditos presupuestarios.
- **Tipo de Riesgo N°4** – se detectó que la DGLIM no cuenta con un mapeo de riesgos, ni políticas destinadas a mitigar los mismos.
- **Tipo de Riesgo N°5** – del relevamiento realizado surge que la DGLIM no destina esfuerzos sustanciosos al análisis de los riesgos, pero reconoce los riesgos que pueden presentarse, así como sus impactos en los procesos sustantivos que desarrolla.
- **Tipo de Riesgo N°6** – El relevamiento realizado permitió la detección de áreas, en la Dirección General de Limpieza, que no han sido debidamente formalizadas.

Por último, la Dirección General de Limpieza ha manifestado la inexistencia de mecanismos que permitan analizar de forma periódica los cambios que pudieran afectar al control interno.

c) **Identificación de los Principales Procesos Internos.**

- **Identificación de los procesos financieros contables, de gestión de personal, de**

**compras y contrataciones de bienes y servicios y de obra pública, de gestión patrimonial y de transferencias financieras a terceros.**

Los principales procesos financieros contables, de gestión de personal, de compras y contrataciones de bienes y servicios como de obra pública, son ejecutados a través de la Dirección General Técnica, Administrativa y Legal (DGTAL) dependiente del Ministerio de Ambiente y Espacio Público.

El área de Presupuesto dependiente de la mencionada dirección general (DGTAL) es la responsable de llevar a cabo el registro presupuestario de los gastos efectuados mediante caja chica y fondos con cumplimiento al régimen de compras y contrataciones. También se ocupa de la formulación del anteproyecto de presupuesto, así como la programación física y financiera, y de registro presupuestario de las contrataciones, previa coordinación con la DGLIM.

De acuerdo a lo detectado la Dirección General de Limpieza ejecuta a través del Departamento de Medición y Servicios los procesos financieros contables y de gestión patrimonial (confección del inventario de la DG), como así también, las solicitudes de gastos y PDR para los certificados de las zonas 5 y 3 inspecciones, compras y Caja Chica.

En relación a los procesos vinculados con la gestión de personal se detectó que los mismos son ejecutados por la Jefatura de Sección Administración de Recursos Humanos dependiente de la DG.

Entre los procesos sustantivos de dicha área, encontramos el de ordenamiento y seguimiento de la totalidad de la legislación que hace a los recursos humanos de la Dirección General de Limpieza, la liquidación de haberes, el control de registro de asistencias, altas bajas y designaciones, reconocimientos médicos, etc. los cuales son volcados en el sistema informático SURH.

En cuanto a lo relevado en relación a los procesos de compra de contrataciones de bienes, servicios y obra pública se observó que los mismos están a cargo de la Dirección General Coordinación de Contrataciones y Administración, específicamente de la Gerencia Operativa Compras y Contrataciones de la Dirección General Técnica, Administrativa y Legal del Ministerio de Ambiente y Espacio Público la cual se ocupa de elaborar los pliegos de bases y condiciones particulares necesarias para efectuar los

procesos de selección de proveedores relacionado con la adquisición de bienes y servicios, en el marco de la Ley 2.095.

Asimismo, esta dirección general tiene a su cargo también la gestión de los procedimientos de compras; la verificación de los servicios de tracto sucesivo y la adquisición de servicios; así como también mantener actualizado el registro de contrataciones en proceso y de los vencimientos de las licitaciones. Por otro lado, se ocupa de la registración en el Buenos Aires Compra (BAC) de dichos procesos de contrataciones, como de la emisión de las respectivas órdenes de compra y partes de recepción definitivas.

En relación a todo lo relevado se observó que, La Dirección General de Limpieza no tiene las facultades necesarias para iniciar sus propios procesos licitatorios.

De lo observado en relación a los procesos vinculados con transferencias financieras a terceros, podemos inferir que no resulta una cuestión significativa dentro de la DGLIM, ya que el peso relativo de los mismos para el año 2024, es de \$ 5.422.431 millones de pesos, un monto poco significativo en relación al total del crédito de sanción.

- **Identificación de los procesos de prestación de servicios o regulaciones o controles a usuarios o controlados por el organismo.**

La Dirección General de Limpieza, concentra el gasto en concepto de inciso 3 “Servicios no Personales”, de acuerdo con el Presupuesto 2024 del Ministerio de Espacio Público e Higiene Urbana. Este rubro se lleva el 90,5% del gasto el cual corresponde al servicio de recolección de residuos.

La Gerencia Operativa Control de Higiene Urbana tiene dentro de sus acciones principales la de intervenir en la atención de reclamos, en materia de higiene urbana, a través del control de las conductas en infracción en el ámbito de su competencia, en coordinación con la Gerencia Operativa Atención de Reclamos de la Dirección General Control de Gestión. Por otro lado, se encarga también de confeccionar órdenes de inspección, coordinar las intimaciones, el labrado de actas de comprobación y disponer medidas precautorias en el marco del Código de Faltas de la Ciudad y demás normativa vigente.

Por su parte la Jefatura de División Gestión y Control, que depende funcionalmente de la Dirección General de Limpieza, efectúa el seguimiento de los procesos de fiscalización, consolidación y control de los datos provistos por los equipos de la Gerencia Operativa, como así también, se encarga de supervisar el proceso de validación de la documentación y contestaciones ante las consultas y eventuales reclamos de los fiscalizados para el posterior registro de los generadores especiales; gestionar las denuncias de vecinos que recibe la Gerencia Operativa, en el marco de Sistema Único de Atención Ciudadana (SUACI-147) del Gobierno de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires y asistir a la Gerencia Operativa en la confección de informes de gestión y presentaciones.

A los efectos de la prestación del servicio en el marco de la Licitación Pública Nacional e Internacional N°997/2013 se dividió a la Ciudad en siete Zonas de limpieza, se establecieron los servicios para cada una de ellas bajo los mismos parámetros. Gracias a los datos obtenidos por la telemetría y los informes de las auditorías privadas, se logró pasar de un contrato rígido a uno dinámico y se fueron adaptando los servicios en base a las nuevas necesidades de cada zona y barrio en particular.

Desde la puesta en práctica del procedimiento de aplicación de sanciones previsto en tal capítulo 6 del Pliego de Bases y Condiciones Particulares de la Licitación Pública N° 997/13, desde esta Dirección General se buscó implementar un nuevo sistema de intercambio de comunicaciones electrónicas, adecuado a las nuevas tecnologías y a las condiciones de la operatoria.

A dichos efectos, el GCBA y las contratistas de la Licitación mencionada suscribieron un Acta Acuerdo cuyo objeto fue constituir domicilios electrónicos válidos para las notificaciones realizadas en el marco del procedimiento de penalidades. Esto impactó directamente en la correcta prestación del servicio al posibilitar la transmisión de información inmediata y, de esa forma, la rápida notificación a las prestatarias de las faltas detectadas, permitiéndoles tomar conocimiento de las mismas y corregir el servicio sin dilaciones.

- **Identificación de los sistemas informáticos aplicados.**

Los sistemas informáticos que utiliza la Dirección General de Limpieza, así como la Subsecretaría de Higiene Urbana, son los comunes a todo el Gobierno de la Ciudad de Buenos Aires. Ellos son:

El **Sistema Integrado de Gestión y Administración Financiera (SIGAF)** el cual es una herramienta informática utilizada para la gestión a nivel presupuestario, contable y de tesorería para los distintos organismos que conforman la administración pública de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires.

El Ministerio de Hacienda y Finanzas a través de la Dirección General Unidad Informática de Administración Financiera tienen a su cargo el diseño, desarrollo y administración del mismo. El sistema contiene diversos módulos, con sus correspondientes manuales de procedimiento que dan respuesta a las necesidades de los usuarios; a su vez esa Dirección General se ocupa del soporte del sistema a través de una mesa de ayuda.

Otro de los sistemas utilizados es el **Buenos Aires Compras (BAC)**, (sistema electrónico de compras y contrataciones del Gobierno de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires), el cual es una herramienta de apoyo en la gestión de Compras y Contrataciones que llevan adelante las entidades gubernamentales, permitiendo la participación de los compradores, proveedores y la comunidad.

Dicho sistema tiene su origen en el artículo 76 de la Ley 2.095 el cual manifiesta que todos los procesos de compras, ventas y contrataciones que realicen los órganos contratantes deben efectuarse a través de sistemas electrónicos o digitales que establezca la Dirección General de Compras y Contrataciones del Ministerio de Hacienda y Finanzas quien asume el carácter de órgano rector.

A partir del Decreto N°1.145/09 se aprueba la reglamentación del mencionado artículo y se implementa el “Sistema Electrónico de Adquisiciones y Contrataciones del Gobierno de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires, denominándose en adelante como Buenos Aires Compras”, con alcance a todas las jurisdicciones dependientes del Poder Ejecutivo.

Por Resolución N°1.160/MHGC/11 se aprobaron las normas de Procedimientos de compras y contrataciones que realiza el Sector Público de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires a través del portal Buenos Aires Compras.

Por último, fue la Resolución N°424/MHGC/13 la que a través de su artículo primero estableció que a partir del 01/08/2013 las adquisiciones y contrataciones regidas por la Ley 2.095 que realicen todas las jurisdicciones dependientes del Poder Ejecutivo de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires, con algunas limitaciones mencionadas en la norma, deberían realizarse por medio de Buenos Aires Compras.

**El Sistema de Administración de Documentación Electrónica (SADE):** es el instrumento de administración de documentos electrónicos, pase de expedientes, movimiento de expedientes, que tiene por objeto digitalizar todos los trámites y comunicaciones del Poder Ejecutivo del Gobierno de la Ciudad de Buenos Aires.

El módulo “CCO – Comunicaciones Oficiales”, se implementó por Decreto 287/10 e inauguró la documentación administrativa electrónica permitiendo la generación, registro y archivo de Notas y Memorandos. Por otra parte, el módulo “GEDO – Generador de Documentos Electrónicos Oficiales” introducido por el Decreto 765/10 permite la generación, registro y archivo de los documentos oficiales necesarios para vincular en un expediente electrónico, entre los documentos disponibles en este módulo se destacan los Informes, las Providencias, Disposiciones, Resoluciones, entre otros.

Por último, entre los módulos más relevantes, se encuentra el “EE – Expediente Electrónico”, introducido por el Decreto 196/11, el cual permite la caratulación, vinculación de documentos, pases y consultas de expedientes electrónicos.

La Dirección General de Gestión Digital es la responsable, por un lado, de administrar el Sistema de Administración de Documentos Electrónicos, supervisando el funcionamiento de la mesa de soporte y por el otro, de diseñar las capacitaciones de usuarios, capacitadores, administradores locales y formadores del sistema en coordinación con el Instituto Superior de la Carrera.

**El Sistema Único de Atención Ciudadana (SUACI),** es una herramienta que facilita la realización de denuncias, reclamos, quejas, sugerencias por parte de los ciudadanos.

Mediante el Decreto n°12/11 el Gobierno de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires, reglamentó el artículo 5, punto 5.2, del capítulo segundo del anexo de la Ley 3.304 referido a la implementación de un sistema de quejas y reclamos que permita a los ciudadanos realizar las mismas a través de un sistema accesible vía internet y/o telefónica; con la finalidad de dar cumplimiento a lo requerido, se estableció al Sistema Único de Atención Ciudadana como la plataforma de acceso para dar cumplimiento al artículo referido, complementado por el Centro de Llamadas al número telefónico 147. A su vez, su artículo cuarto encomienda a la Jefatura de Gabinete de Ministros como autoridad de aplicación a la Jefatura de Gabinete de Ministros. La Resolución 1/SSATCIU/2012 aprueba la reglamentación funcional del sistema único de gestión de reclamos integrada al sistema general.

**Sistemas, Aplicaciones y Productos (SAP)**, es un software de gestión administrativa que permite el procesamiento eficaz de datos y el flujo de información entre las organizaciones, es provisto bajo licencia y utilizado en la ejecución de algunas obras o servicios de mantenimiento, surge como respuesta al enorme flujo de información que implican ciertas tareas, sobre todo las dirigidas al mantenimiento urbano.

Por otro lado, la Gerencia Operativa Control de Higiene Urbana trabajó en conjunto con la empresa Deloitte Argentina en el diseño e implementación de un nuevo sistema de almacenamiento, gestión y tratamiento de la información y documentos implicados en el proceso de fiscalización que realiza el área. Esto se implementó con el objeto de unificar las bases de datos de distintas áreas de gestión, avanzar con la sistematización de la información que maneja la gerencia y fomentar la “despapelización” del proceso administrativo. Para ello se desarrolló una solución en el **Sistema Operativo de SAP-CRM** que responde a estos requerimientos.

El sistema operativo de gestión implementado desde la Gerencia Operativa Control de Higiene Urbana se compone de tres interfaces entrelazadas: la información vinculada a la base de datos, los documentos que hacen al proceso de fiscalización y el reporte del trabajo realizado en la calle. Cada interfaz cumple con las operaciones de diferentes etapas del proceso inspectivo a través de la ejecución de funciones y tareas que permiten llevar a cabo el procedimiento de principio a fin. Cualquier cambio en los datos repercute en la información de los otros subsistemas.

Los tres sub-sistemas que integran la solución son: **CRM Web, el Mapa de Gestión (Hana), y la App Mobile** de los dispositivos móviles.

Por otro lado, la Digitalización del Registro de Generadores Especias se realizó en conjunto con la Dirección de Desarrollo Económico y la Gerencia Operativa Control de Higiene Urbana, este es un proyecto de digitalización de trámites para que los vecinos, generadores y otras entidades puedan realizar aquellos tramites vinculados a esta gerencia de forma virtual, a través de la **Plataforma de Trámites a Distancia (TAD)**. Esto implica beneficios al reducir los tiempos destinados para hacer los trámites, evitar traslados, evitar costos asociados, agilizando los procesos desde la gerencia y obteniendo un ahorro para la administración pública.

- **Identificación de los principales procesos internos de gestión ambiental o sustentabilidad social, ambiental y de recursos humanos, incluidos políticas de género.**

El Gobierno de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires, sancionó el día 10/12/1998, la Ley 123 de evaluación del impacto ambiental conforme lo requerido por el artículo 30 de la Constitución de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires la cual establece la obligatoriedad de la evaluación previa del impacto ambiental de todo emprendimiento público o privado susceptible de relevante efecto, también se expone la obligatoriedad de discusión en audiencia pública.

La evaluación del impacto ambiental consiste en un procedimiento técnico-administrativo destinado a identificar e interpretar, así como a prevenir los efectos a corto, mediano y largo plazo que actividades, proyectos, programas o emprendimientos públicos o privados, puedan causar al ambiente.

La Ley define al Impacto Ambiental a “cualquier cambio neto, positivo o negativo, que se provoca en el ambiente como consecuencia, directa o indirecta, de acciones antrópicas que puedan producir alteraciones susceptibles de afectar la salud y la calidad de vida, la capacidad productiva de los recursos naturales y los procesos ecológicos esenciales”.

La autoridad de aplicación creada mediante la Ley 2.628/07, sancionada el 13/12/2007, es la Agencia de Protección Ambiental de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires, la cual, en concordancia con los objetivos planteados por las normas anteriores, tiene por objeto proteger la calidad ambiental a través de la planificación, programación y ejecución de las acciones necesarias para cumplir con la política ambiental. La Agencia es administrada por un presidente, el cual es designado por el Jefe de Gobierno.

La sustentabilidad ambiental forma parte de los Valores de la GCBA, expuestos en el Plan General de Acción del Gobierno 2023-2025 donde se manifiesta que promueven una “Ciudad sustentable tanto en lo económico, como en lo ambiental y en el bienestar social”.

Los procesos sustantivos que desarrolla la Subsecretaría de Higiene Urbana en conjunto con las Direcciones Generales que dependen de ella, si bien no se encuentran a su cargo, son relevantes. La falta de oportunidad de los mismos, supone un riesgo operativo que generaría atrasos de obra; a su vez, estos centros de gestión al actuar como inspectores de obra corroboran la existencia de los certificados de aptitud ambiental y realizan un seguimiento de su vencimiento y renovación si correspondiese.

Las políticas de género se encuentran centralizadas en la Dirección General Violencia de Género, la cual tiene entre sus responsabilidades primarias la de integrar, visibilizar, evaluar y sistematizar las cifras y los datos que reflejan la problemática de la violencia de género en el ámbito de Ciudad Autónoma de Buenos Aires y analizar la información obtenida desde esa perspectiva, así como la planificación de las capacitaciones específicas en género para las distintas áreas que integran el Poder Ejecutivo.

Estas políticas son de carácter relevantes para el Gobierno de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires por ello integran uno de los lineamientos estratégicos transversales del Plan General de Acción del Gobierno 2023-2025, denominado “Derechos Humanos, Género y Diversidad”.

El objetivo del mismo es buscar incorporar políticas de gobierno con perspectiva de género en todas las áreas, para ello se toma como base el marco conceptual de la CEPAL. En cuanto al concepto Diversidad, los esfuerzos se centran en promocionar los

derechos humanos y fomentar la diversidad en la Ciudad de Buenos Aires, para ello trabaja conjuntamente con la población LGBTIQ+.

- **Identificación de los principales procesos de gestión de procedimientos administrativos incluido la emisión de actos administrativos.**

La Ley de Procedimiento Administrativos de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires se encuentra regulada por el Decreto 1510/97 (texto ordenado por Ley N°5.454) y ambos fueron ratificados por Resolución N°41/LCABA/98.

La ejecución de los procesos administrativos tramita por el Sistema de Administración De Documentos Electrónicos, en consonancia con el instrumento 6.3 normado por la Ley 3.304 de Modernización de la Administración Pública, que tiene por objetivo “Agilizar la gestión de la administración pública y aumentar el acceso a los servicios y trámites públicos, garantizando la autoría e integridad de los documentos electrónicos, emanados tanto de la administración como de los administrados, mediante el uso de la firma electrónica y la firmal digital”.

#### **d) Análisis de las actividades de control.**

Las Actividades de Control conforman el tercer componente definido por el Marco COSO, y abarcan las acciones establecidas por las autoridades y procedimientos, orientados a reducir los riesgos que puedan afectar el logro de los objetivos de la Dirección General.

Estos controles son llevados a cabo por todas las áreas de la organización, a través de los procesos y tecnologías que les da soporte y pueden ser preventivas o detectivas, abarcando diversas modalidades tanto manuales como automatizadas.

El primero de los tres principios que conforman este componente se centra en la definición e implementación de controles por parte de la Dirección General que contribuyen a reducir, hasta niveles aceptables, los riesgos que puedan afectar el logro de los objetivos.

En este sentido, hemos relevado y expuestos anteriormente que no se realiza un mapeo de riesgos, que permita identificar los mismos, conocer sus impactos y probabilidad de ocurrencia. Pese a lo afirmado, la Dirección General reconoce riesgos que pueden presentarse, así como sus impactos en los procesos sustantivos; en este sentido la DGLIM debería desarrollar un manual de políticas y procedimientos donde consten los controles, con el nivel de profundidad y tecnificación requerida en función a sus características propias, que permitan el mapeo de los riesgos y su mitigación hasta niveles aceptables.

En relación a la separación de funciones o responsabilidades hemos analizado la asignación de los procesos sustantivos sobre cada área y no se han encontrado procedimientos duplicados que se superpongan con los objetivos definidos.

Tampoco han sido detectados procedimientos específicos que permitan evaluar la eficacia y eficiencia de las operaciones, asimismo los reportes de seguimiento y comunicación de los resultados, a la ciudadanía, son presentados con información insuficiente; esto se corresponde con la inexistencia de parámetros claros para la realización de estos tipos de reporte.

El segundo principio que conforma las Actividades de Control manifiesta que se debe definir e implementar controles sobre la tecnología que se utiliza en las actividades llevadas a cabo para lograr los objetivos.

Los Software de apoyo utilizados en la gestión que han sido relevados, cuentan con sistemas desarrollados, que llevan implementándose y actualizándose desde hace varios años. Se verificó la existencia de políticas de seguridad informática. La administración de estos sistemas, no resultan de competencia directa de la Dirección General.

Por último, el tercer principio se centraliza en la necesidad de desarrollar los controles a través de políticas, que establezcan la orientación y sus criterios, y procedimientos, que permitan llevar a la práctica las cuestiones establecidas en la política.

La DGLIM no cuenta con manuales de procedimientos definidos respecto a la ejecución de sus controles, por ende, los controles se realizan de forma detectivas y correctivas, es decir que los desvíos de control o eventos se identifican en el momento en

que se detectan y, a partir de ello, se arbitran las medidas necesarias para revertir ese evento no deseado o subsanar esa falla de control detectada. Los controles relevados se centralizan en la realización de determinadas actividades operativas.

e) **Identificación de las vías de comunicación interna y externa de la DGLIM.**

El componente de Informe y Comunicación definido por el Marco COSO, tiene por objetivo evaluar si las autoridades pueden disponer y generar información relevante de calidad que permita el adecuado funcionamiento de su sistema de control interno.

La comunicación se constituye en un proceso continuo que permite generar, compartir y obtener la información necesaria. Las comunicaciones internas abarcan los mecanismos para diseminar la información por la organización, contemplando líneas ascendentes, descendentes y transversales dentro de la estructura organizacional, e incluyendo mecanismos para asegurar que todo el personal recibe mensajes claros de las autoridades respecto del control interno.

Por otra parte, las comunicaciones externas permiten encauzar las comunicaciones internas de información externa relevante y proveer la información a las partes interesadas externas a la organización.

En tal sentido el primer principio concentra sus esfuerzos en obtener, generar y utilizar información relevante y de calidad para la gestión y el funcionamiento del control interno.

Esto es llevado a cabo mediante el Sistema de Administración de Documentación Electrónica (SADE), a través de los diferentes módulos que lo integran.

El mencionado sistema se encuentra actualmente en un nivel de desarrollo satisfactorio, logra cumplir con las necesidades de la Dirección General, a su vez permite alcanzar los objetivos definidos por el informe COSO, en cuanto a la calidad de la información dado que la misma es accesible, correcta, se presenta de forma actualizada, protegida, suficiente, oportuna, válida, verificable y conservable en el sentido que la misma se encuentra disponible por el período de tiempo que sea necesario.

La comunicación a nivel medio y operativo no se encuentra formalizada, los registros existentes de ella son los que se solicitan por mails.

El segundo principio centraliza esfuerzos en la comunicación interna de tanto los objetivos como las responsabilidades propias del control interno.

En este sentido, corresponde mencionar que los objetivos son conocidos por todos los empleados, sin embargo, las políticas y procedimientos no se encuentran plasmados en un documento o manual, y no ha sido relevado canales de comunicación que transmitan la importancia, relevancia y beneficio de controles internos efectivos.

En relación al tercer principio, el objetivo del mismo es que la DGLIM tenga en cuenta el control interno en las comunicaciones con terceros y la ciudadanía.

Del relevamiento de los informes trimestrales y los resúmenes de ejecución del programa expuestos en la Cuenta de Inversión, generados en concordancia con la Dirección General Técnica, Administrativa y Legal, se observa la presentación de información insuficiente, poco específica y en algunos programas incluso argumentaciones completas repetidas de años anteriores; a su vez, las metas físicas se presentan sólo a nivel de programa, no se ajustan por las variaciones que sufren los créditos presupuestarios; de los mismos tampoco se desprenden explicaciones que justifiquen las causas de los desvíos financieros o físicos, ni cuales fueron las medidas correctivas realizadas. El principal canal de comunicación con el exterior es la Cuenta de Inversión.

Asimismo, los canales de comunicación utilizados con los proveedores o contratistas se realizan, dada la naturaleza de los procedimientos llevados adelante por la DGLIM, a través de las notas de pedido y órdenes de servicio. La inexistencia de un manual que defina parámetros o criterios de elaboración de los mismos incrementa los riesgos operativos. Los mismos no cuentan con un sistema de gestión que permita vincularlos de forma sencilla, logrando mantener la calidad de la información.

**f) Identificación de los mecanismos de supervisión y monitoreo.**

En relación con el quinto componente del Marco COSO, la Supervisión, tiene por

objetivo abarcar las evaluaciones aplicadas para determinar si cada uno de los componentes del control interno, incluidos los controles para efectivizar los principios dentro de cada componente, se encuentran presente y funcionando.

Su primer principio busca observar si la DGLIM define, desarrolla y ejecuta evaluaciones, de forma continua o específica, para determinar la suficiencia y adecuado funcionamiento de los componentes de control interno.

Del relevamiento realizado se manifiesta la existencia de evaluaciones sobre los procesos, realizados mediante actividades incorporadas a la ejecución de los mismos, también se realizan autoevaluaciones por cada área, sin embargo, el alcance y la frecuencia de estas evaluaciones se realiza de forma esporádica y no tiene como centro el control del riesgo relevado en cada proceso, fundamentado por un lado, en la inexistencia de parámetros o criterios en lo que respecta a la definición de un mapeo de riesgos y por el otro, en que los desvíos de control en este sentido se dan en forma correctiva y no preventiva.

El segundo principio se centra en la realización oportuna de las comunicaciones respecto las deficiencias de control interno detectadas, a fin de que los responsables puedan adoptar las acciones correctivas necesarias.

La Dirección General de Limpieza no cuenta con un instrumento de seguimiento y monitoreo de las acciones adoptadas en relación con las deficiencias de control interno y aspectos a fortalecer detectados e informados.

### **Conclusiones.**

Un sistema de control interno efectivo proporciona una seguridad razonable respecto de la consecución de los objetivos de la organización considerando los objetivos operativos, de generación de información y cumplimiento de la normativa; permitiendo reducir, a niveles aceptables, el riesgo de no alcanzar los objetivos.

Con el fin de determinar la madurez del sistema, se procedió a la evaluación de los 17 principios, que componen los cinco componentes del Marco COSO.

En este sentido, los relevamientos efectuados sobre el componente “Ambiente de Control”, permiten afirmar la existencia de una estructura formal definida, aprobada por Decreto, con apertura de responsabilidades primarias y organigrama.

Fue detectada la existencia de estructura informal en la Dirección General de Limpieza, la carencia de un plan estratégico elaborado específicamente para la Subsecretaría de Higiene Urbana, la inexistencia de un código de ética propio y debilidades en lo que respecta a la retención de los agentes y el desarrollo profesional de los mismos.

En relación al componente de “Evaluación del Riesgo”, se observa que la Subsecretaría no destina esfuerzos sustanciosos al análisis de los riesgos. Si bien, la Dirección General reconoce los riesgos que pueden presentarse, así como sus impactos en los procesos sustantivos, esto no se traduce en un mapeo de riesgo, que permita identificar los niveles de probabilidad, impacto y tolerancia de ellos. También fue identificada la inexistencia de un área específica que desarrolle procesos sustantivos tendientes a controlar el riesgo de fraude en áreas críticas.

En cuanto a las “Actividades de Control” la Dirección General reconoce los riesgos asociados a sus procesos sustantivos, no ha desarrollado un manual de políticas y procedimientos donde consten los controles, con el nivel de profundidad y tecnificación requerida en función de sus características propias. Los controles relevados existentes se realizan sobre determinadas actividades operativas.

La Dirección General de Limpieza posee un alto porcentaje de sistematización tecnológica, con sistemas desarrollados que se implementan y actualizan en función de las necesidades detectadas o relevadas.

En lo que respecta al componente de “Información y Comunicación”, hemos visto una adecuada implementación de controles. La comunicación interna se sustenta principalmente a través del Sistema de Administración de Documentos Electrónicos, lo que permite mantener la información accesible, actualizada y protegida. Sin embargo, hemos relevado que la comunicación en niveles medios y operativos no se encuentra formalizada, y que la inexistencia de manuales o procedimientos que definan parámetros o criterios afectan la calidad de la información producida.

Por último, en lo que respecta al componente de “Supervisión”, la Dirección General no cuenta con un instrumento de seguimiento y monitoreo de las acciones adoptadas en relación con las deficiencias de control interno y aspectos a fortalecer detectados e informados.

En conclusión y con bases en la información relevada y analizada, el Sistema de Control Interno de la Dirección General de Limpieza resulta razonablemente confiable, lo que permite definir al mismo como Riesgo de Control Medio.

#### **IV. MATRIZ DE RIESGO.**

##### **a) Identificación de los principales procesos de la Dirección General de Limpieza.**

La Resolución N°161/00 manifiesta en su apartado “3.2.3 Determinación de la importancia, significatividad y riesgo” que a través de una matriz de riesgos “que combine niveles y características ponderadas” se puede establecer una escala de los mismos, que permitiría definir prioridades y recursos humanos afectados.

A través del relevamiento realizado sobre las características de la Dirección General de Limpieza, la identificación de sus áreas críticas, así como sus programas y su posterior evaluación del sistema de control interno, se identificaron los principales procesos:

- 1) Proceso de Compras y Contrataciones: de lo relevado se han detectado debilidades en el control interno asociadas a los procesos de control periódico de los ingresos y egresos de los bienes patrimoniales, como así también respecto del control de carácter normativo de los procesos vinculados con las licitaciones, esta falta de previsión supone un riesgo operacional y atenta con el cumplimiento de los objetivos, por ello amerita incluirlo como candidato.
- 2) Proceso de Gestión de Personal: del resultado de lo relevado se han detectado debilidades respecto del sistema de evaluación de desempeño del personal, como así también, en relación a los circuitos y manuales de procedimiento correspondientes a las tareas desarrolladas por las distintas áreas que integran la Dirección General de Limpieza. Dadas las debilidades detectadas amerita incluirlo como candidato.
- 3) Proceso de Gestión de los Sistemas Operativos: este proceso comprende el control sobre el correcto uso de los sistemas operativos y de medición, como así también, el sistema de atención al ciudadano, buscando la optimización de los recursos. De lo relevado se pudo detectar debilidades en la evaluación de la funcionalidad y eficacia de los mismos, esto amerita incluirlo como candidato.

- 4) Proceso de Gestión de Inventarios: este proceso implica la administración y control de los inventarios. Incluye la adquisición, registro, mantenimiento, depreciación y disposición de los activos. De lo relevado se pudo detectar debilidad en el proceso de registro de inventario de la flota de vehículos destinados al servicio de higiene urbana, este proceso atenta contra un control interno eficaz, por ello amerita incluirlo como candidato.
  
- 5) Proceso de Aplicación de Sanciones: Este proceso implica la identificación de incumplimientos en los contratos por parte de las empresas concesionarias del servicio de higiene urbana y la implementación de sanciones. Se detectaron debilidades en distintos sistemas como ser el de emisión de sanciones administrativas, el de imposición de multas y el sistema de supervisión de la implementación de acciones correctivas. Debido a esto, amerita incluirlo como candidato.
  
- 6) Proceso de Atención al Usuario y Resolución de Reclamos: Este proceso abarca la recepción, gestión y resolución de quejas y reclamos de los usuarios del servicio de higiene urbana, por otro lado, la elaboración de información estadística y planes de mejora sobre la calidad del servicio que prestan las empresas concesionarias. Se detectaron debilidades en los canales de comunicación y vínculo con la ciudadanía esto atenta contra el objetivo de asegurar la satisfacción del usuario y mejorar la calidad del servicio, debido a ello amerita incluirlo como candidato.
  
- 7) Proceso de Control de Calidad del Servicio: este proceso se desarrolla en el marco de la Licitación N°997/13 y se centra en llevar adelante el control durante la prestación del Servicio Público de Higiene Urbana. Se detectaron debilidades en el proceso de control de la prestación del Servicio Público de Higiene Urbana destinado a valorar el grado de cumplimiento de las obligaciones a cargo de las contratistas. Esto atenta contra el objetivo de garantizar un servicio confiable y eficiente para los consumidores. Debido a esto, amerita incluirlo como candidato.

8) Proceso de Seguridad e Higiene Ambiental del Servicio: conforme lo dispuesto en la Ley N° 4120, se detectaron debilidades en los procesos que comprenden el control e inspección a las empresas prestatarias del servicio público de higiene urbana en materia de medio ambiente, higiene y seguridad laboral e ingeniería, como así también, los destinados a la desinfección, desinsectación y desratización en la vía pública, espacios verdes y afines de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires, como en los establecimientos, dependencias y edificios del Gobierno de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires y demás organismos gubernamentales. Debido a esto, amerita incluirlo como candidato.

b) **Factores establecidos, relativos a la naturaleza de la organización analizada.**

La evaluación del sistema de control interno nos permite identificar aquellos factores de riesgos que tienen incidencia en el cumplimiento de los objetivos y procesos.

A cada uno de ellos se le asignó un peso relativo entre el 4 y el 1, conforme el perfil del ente auditado y el relevamiento del sistema de control interno:

4. Cumplimiento Normativo: este factor mide el grado de cumplimiento de las leyes y regulaciones aplicables, como así también de las obligaciones a cargo de las contratistas, los estándares de calidad de la prestación y el cumplimiento de los requerimientos de ejecución previstos en la contratación.

3. Sistema de Control Interno: el mismo responde al juicio fundado por el auditor sobre el nivel de madurez del sistema sobre los procesos sustantivos que realiza la Dirección General de Limpieza, el cual ha sido analizado oportunamente en el Papel de Trabajo N°2.

2. Capacidad de los Recursos Humanos: este factor se vincula con el conocimiento de los objetivos, técnicas, sistemas informáticos, procesos operativos, capacidad de gestión y experiencia, que poseen, tanto las autoridades políticas como el personal que trabaja en la Dirección General de Limpieza y las áreas dependientes de ella.

1. Grado de sistematización: refiere a los niveles de adopción a los sistemas informáticos por parte de las distintas áreas involucradas en la gestión de la Dirección General de Limpieza.

- Justificación de la Ponderación de los factores

La ponderación se basó en la relevancia de cada factor en la evaluación, mediante la siguiente justificación:

- Cumplimiento Normativo: Le he asignado un valor 4, dada la importancia preponderante que, en general, posee la observancia de las normas para el sector público y, particularmente, en este caso, por tratarse de temas relacionados directamente con el medioambiente, cuyos derechos se encuentran específicamente amparados por la Constitución Nacional en su Art. 41, no solo para los habitantes de CABA (jurisdicción auditada) sino para todos los habitantes del territorio Nacional.

Además, los procesos llevados a cabo por la Dirección General de Limpieza presentan aspectos potencialmente peligrosos para la salud y la vida de los habitantes. Por lo tanto, el ente debería observar, cumplir y ejecutar todos los estándares, guías, manuales y procedimientos internamente establecidos, sin excepción, tomando dicha práctica como principio rector de todas las actividades desarrolladas.

- Sistema de Control Interno: Le asigne un valor de 3, ya que se encuentra directamente relacionado con el monitoreo del debido cumplimiento de los procesos implicados, los cuales requieren estar en constante revisión, dado que un inadecuado control en el manejo de los residuos podría generar daños irreparables tanto para la sociedad como para el medioambiente. Aquí toma preponderancia el control interno, debiendo enfocarse en una pronta detección de las contingencias relacionadas.
- Capacidad de los Recursos Humanos: El valor asignado es de 2, por entender que el conocimiento que debe poseer el personal requiere la implementación previa de los factores ya mencionados.
- Grado de Sistematización: Se le otorgó grado 1 dado que, si bien implica un factor

de suma importancia, la adopción de sistemas informáticos no impacta, de forma determinante, en la totalidad de los procesos ejecutados por las áreas de la Dirección General de Limpieza.

c) **Criterios de medición justificados metodológicamente.**

La medición de cada factor se realizó en base a una clasificación de los mismos del 1 (mínimo) al 3 (máximo) según su nivel de incidencia en los procesos de auditoría.

Siendo:

1 = Factor de Incidencia Baja con buen sistema de control interno y/o bajo impacto económico

2 = Factor de Incidencia Media

3 = Factor de incidencia Alta con deficiente sistema de control interno y/o alta impacto económico

El valor resultante de Riesgo ponderado para cada candidato de auditoría, surge de multiplicar el peso asignado a los factores de riesgo (4 a 1), por el grado relativo otorgado a criterio del equipo auditor (1 a 3). Dicho coeficiente se suma horizontalmente para todos los criterios de juicio, y se divide por la sumatoria del valor asignado a los factores de riesgo definidos (10).

El resultado definirá si estamos en presencia de proyectos de auditoría con riesgo bajo (entre 1 a 1,7), medio (1,8 a 2,2) o alto (2,3 a 3).

Tabla 5 – Ponderación de Riesgos

PONDERACION	CATEGORIZACION
1 a 1,7	BAJO
1,8 a 2,2	MEDIO
2,3 a 3	ALTO

Fuente: Elaboración Propia

## Fundamentación de la Gradación

- Proceso de Compras y Contrataciones: el cumplimiento normativo se evalúa con un grado 3, debido a la complejidad y el peso de las normas que regulan las compras y contrataciones públicas, un inadecuado manejo de las mismas se vería reflejado tanto en sanciones significativas como en costos adicionales y/o pérdidas financieras. En cuanto al sistema de control interno, se le asigna un grado 3 dado que un débil sistema de control interno repercute en forma significativa en este proceso. La capacidad de los recursos humanos ha sido evaluada con un grado 2 debido a que el conocimiento y la experiencia de los procesos operativos son fundamentales para el desarrollo de los procesos licitatorios de forma positiva. Finalmente, el grado de sistematización se califica con un grado 1, ya que la implementación de nuevos sistemas de gestión de compras y contrataciones ayuda a mitigar riesgos operativos y mejorar la eficiencia del proceso.
- Proceso de Gestión del Personal: se le asigna un grado 2 en cumplimiento normativo debido a la complejidad de la nueva legislación laboral y su impacto a nivel de sanciones y litigios. En cuanto al sistema de control interno, se asigna un grado 3 ya que un sistema de control débil atenta contra la eficiencia del organismo. En cuanto a la capacidad de los recursos humanos se asigna un grado 2, ya que la falta de conocimiento y experiencia puede afectar el desempeño y la productividad.

Al grado de sistematización, se le asigna un grado 1, indicando un bajo riesgo operativo en relación a la implementación de nuevos sistemas informáticos

- Proceso de Gestión de los Sistemas Operativos: se le asigna un grado 1 en cumplimiento normativo debido a que por más que el organismo cuenta con políticas y procedimientos que ayudan a mitigar significativamente la gestión de incidentes de seguridad informática, aun así, éste debe cumplir con regulaciones específicas. Respecto al sistema de control interno, se asigna un grado 3, ya que un control débil en cuanto a la detección de incidentes puede generar costos que repercuten directamente sobre la capacidad financiera del organismo. En cuanto a

la capacidad de los recursos humanos y al grado de sistematización, se les asigna un grado 2, debido a la complejidad que conlleva por un lado la necesidad de contar con personal altamente capacitado y por otro la implementación de tecnologías avanzadas.

- Proceso de Gestión de Inventarios: en cuanto al cumplimiento normativo, se asigna un grado 1 debido a que, aunque existe un manual de procedimientos para la administración y control de los inventarios el riesgo de incumplimiento es relativamente bajo. En relación al sistema de control interno, se asigna un grado 2 dado que un sistema de control débil del proceso de registro de inventario de la flota de vehículos destinados al servicio de higiene urbana atenta contra un control interno eficaz. En cuanto a la capacidad de los recursos humanos y el grado de sistematización se le ha asignado un grado 1 debido a que tanto el conocimiento de los procesos operativos como la implementación de tecnología para tal fin, poseen un nivel de incidencia baja.
- Proceso de Aplicación de Sanciones: en cuanto al cumplimiento normativo, se asigna un grado 3 debido a que el organismo no realiza auditorías que verifiquen el grado de cumplimiento de las normas legales y regulatorias. Al sistema de control interno se le asigna un grado 3 dado que el control de las acciones disciplinarias que se realizan dentro del marco legal establecido tiene un nivel de incidencia alto en cuanto a su impacto financiero. Respecto de la capacidad de los recursos humanos y el grado de sistematización, se les asigna un grado 2, ya que, por un lado, el conocimiento y la experiencia garantizan el cumplimiento legal y por otro la sistematización del proceso fortalece la integridad del mismo.
- Proceso de Atención al Usuario y Resolución de Reclamos: respecto del cumplimiento normativo se le asigna un grado 1 debido a que existen regulaciones y estándares para la atención al cliente y la resolución de reclamos es por ello que su riesgo de incumplimiento es relativamente bajo. En relación al sistema de control interno, se le asigna un grado 1 ya que el organismo ha implementado procedimientos sólidos y sistemas de control cruzado que aseguran la

transparencia del servicio. En cuanto a la capacidad de los recursos humanos se le asigna un grado 2 debido a que la capacitación continua del personal en atención al cliente es de vital importancia para manejar de forma eficaz la resolución de quejas y reclamos de los usuarios del servicio de higiene urbana. Finalmente, al grado de sistematización se le asigna un grado 1 dado que la implementación y utilización de plataformas tecnológicas avanzadas para la gestión de reclamos tiene un costo operativo, pero este no suele ser significativo en comparación con otros procesos financieros.

- Proceso de Control de Calidad del Servicio: en cuanto al cumplimiento normativo se le asigna un grado 2 dado que este proceso requiere un constante grado de adaptación y actualización normativo. Respecto del sistema de control interno se le asigna un grado 2 debido a que es importante mantener un monitoreo efectivo para valorar el grado de cumplimiento de las obligaciones a cargo de las contratistas y así evitar posibles costos indirectos asociados con la gestión y resolución de reclamos por parte de los usuarios.

En relación a la capacidad de los recursos humanos se le asigna un grado 1 ya que la capacidad de gestión y experiencia del personal hace que el mismo de una respuesta rápida y efectiva a las preocupaciones de los usuarios. Por último, en cuanto al grado de sistematización se le asigna un grado 1 debido a que la implementación y gestión de los sistemas de monitoreo de control de calidad tienen un nivel de incidencia baja.

- Proceso de Seguridad e Higiene Ambiental del Servicio: en relación al cumplimiento normativo, se le asigna un grado 3 debido a que es crucial el adecuado cumplimiento de la legislación vigente que asegura la adecuada protección del medio ambiente como de la higiene y seguridad laboral. En cuanto al sistema de control interno se le asigna un grado 3 dado que un débil sistema de control e inspección a las empresas prestatarias del servicio público de higiene urbana repercute de manera negativa generando un alto impacto financiero. Respecto de la capacidad de los recursos humanos también se le asigna un grado 3 ya que es importante el conocimiento técnico para evaluar el cumplimiento de

las normativas ambientales como así también el destinado a la desinfección, desinsectación y desratización en la vía pública, espacios verdes y afines de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires. Finalmente, al grado de sistematización se le asigna un grado 2 debido a que la implementación y utilización de los sistemas es de vital importancia en el desarrollo de este proceso.

d) **Ponderación de los riesgos identificados de acuerdo con su probabilidad de ocurrencia, severidad y su nivel de impacto sobre los objetivos y procesos de la entidad auditada.**

A continuación, se expone una tabla que tiene por objeto categorizar el riesgo asociado a los procedimientos de acuerdo con su probabilidad de ocurrencia, severidad y nivel de impacto sobre los objetivos y procesos de la Dirección General de Limpieza.

El resultado del coeficiente de riesgo sirve para establecer las prioridades de planificación, y comprender el alcance y profundidad de los procedimientos a aplicar de acuerdo a la naturaleza de cada temática.

Tabla 6 – Matriz de Riesgo

Procesos	Factores de Riesgo												Total del Riesgo	Coeficiente del Riesgo	Clasificación del Riesgo
	Grado de Sistematización			Capacidad de los Recursos Humanos			Sistema de Control Interno			Cumplimiento Normativo					
	Peso	Grado	Riesgo	Peso	Grado	Riesgo	Peso	Grado	Riesgo	Peso	Grado	Riesgo			
Compras y Contrataciones	1	1	1	2	2	4	3	3	9	4	3	12	26	2,6	ALTO
Gestión de Personal	1	1	1	2	2	4	3	3	9	4	2	8	22	2,2	MEDIO
Gestión de los Sistemas Operativos	1	2	2	2	2	4	3	3	9	4	1	4	19	1,9	MEDIO
Gestión de Inventarios	1	1	1	2	1	2	3	2	6	4	1	4	18	1,8	MEDIO
Aplicación de Sanciones	1	2	2	2	2	4	3	3	9	4	3	12	27	2,7	ALTO
Atención al Usuario y Resolución de Reclamos	1	1	1	2	2	4	3	1	3	4	1	4	12	1,2	BAJO
Control de Calidad del Servicio	1	1	1	2	1	2	3	2	6	4	2	8	17	1,7	BAJO
Seguridad e Higiene Ambiental del Servicio	1	2	2	2	3	6	3	3	9	4	3	12	29	2,9	ALTO
Peso del Factor	1			2			3			4			10		

Fuente: Elaboración Propia

## **V. IDENTIFICACIÓN DE LOS CANDIDATOS DE AUDITORÍA.**

La estrategia de selección y distribución de los candidatos de auditoría se fundamenta en los niveles de riesgos asociados a las actividades y proyectos desarrollados por la Dirección General de Limpieza, a través de la ejecución de sus programas presupuestarios.

Los resultados de la evaluación del riesgo, en función de los factores determinados, ponen de manifiesto que los procesos de “Compras y Contrataciones”, “Aplicación de Sanciones” y “Seguridad e Higiene Ambiental del Servicio” constituyen un nivel de riesgo alto, entendiéndose por tal a que los procesos implementados presentan una mayor probabilidad de presentar incumplimientos financieros, normativos, desvíos en las metas y objetivos de gestión.

En relación a los procesos de “Gestión del Personal”, “Gestión de los sistemas Operativos” y “Gestión de Inventarios”, los mismos fueron considerados como riesgo medio, dado que constituyen procesos que pueden afectar el alcance de los objetivos.

Por su parte, los procesos de “Atención al Usuario y Resolución de Reclamos” y el de “Control de Calidad del Servicio” fueron considerados con riesgo bajo, es decir que su revisión no es prioritaria.

En base al parámetro definido se prevé para el año 2024 la realización de once (11) proyectos de auditoría, cuatro (4) proyectos sobre el proceso de “Compras y Contrataciones”, un (1) proyecto destinado a auditar el proceso de “Aplicación de Sanciones”, tres (3) proyectos del proceso de “Seguridad Ambiental e Higiene del Trabajo”, un (1) proyecto enfocado en el proceso de “Gestión del Personal”, un (1) proyecto enfocado en el proceso de “Gestión de Inventarios” y un (1) proyecto enfocado en el proceso de “Gestión de los Sistemas Operativos”.

Los trabajos de auditoría desarrollados durante el año mencionado permitirán en el 2025, realizar un monitoreo del grado de receptividad de las observaciones realizadas. Para ese año y para el 2026, se prevén diez (10) proyectos y once (11) proyectos de auditoría respectivamente.

A continuación, se presenta el Plan Anual de Auditoría 2024.

## Plan Anual de Auditoria 2024

Tabla 7 – Plan de Trabajo 2024

Plan de Trabajo - Ejercicio 2024																
N°	Candidatos de Auditoria	Tipo de Auditoria	Profesionales afectados	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre	Cantidad de Horas asignadas
1	Compras y Contrataciones	Financiera y Tecnica	Equipo unico	Fecha inicio: 02/01/2024 Fecha de finalizacion: 22/01/2024												400
2	Pliegos y Contratos del Servicio Publico de Higiene Urbana	Legalidad	Equipo unico	Fecha inicio: 23/01/2024 Fecha de finalizacion: 19/02/2024												495
3	Higiene y Seguridad del Trabajo	Cumplimiento	Equipo unico		Fecha inicio: 20/02/2024 Fecha de finalizacion: 20/03/2024											587
4	Control de Plagas	Gestion	Equipo unico			Fecha inicio: 21/03/2024 Fecha de finalizacion: 06/05/2024										800
5	Sistema Operativo SAP-CRM	Sistemas	Equipo unico					Fecha inicio: 07/05/2024 Fecha de finalizacion: 29/05/2024								425
6	Aplicación de Sanciones	Legalidad	Equipo unico					Fecha inicio: 30/05/2024 Fecha de finalizacion: 26/06/2024								495
7	Adquision de contenedores fraccion	Legal y Financiera	Equipo unico						Fecha inicio: 27/06/2024 Fecha de finalizacion: 25/07/2024							550
8	Proceso de seguridad e Higiene Ambiental	Ambiental	Equipo unico							Fecha inicio: 26/07/2024 Fecha de finalizacion: 28/08/2024						700
9	SHU-Recoleccion y Limpieza por terceros	Financiera	Equipo unico								Fecha inicio: 29/08/2024 Fecha de finalizacion: 27/09/2024					550
10	Gestion de Inventarios	Cumplimiento	Equipo unico									Fecha inicio: 30/09/2024 Fecha de finalizacion: 15/10/2024				327
11	Gestion del Personal	Gestion	Equipo unico										Fecha inicio: 16/10/2024 Fecha de finalizacion: 25/11/2024			800
															<b>Total Horas disponibles</b>	<b>6129</b>

Fuente: Elaboración Propia

En las tablas siguientes se exhiben los candidatos de auditoría para el ejercicio 2024.

Candidato 1 – Proceso de Compras y Contrataciones

Nombre del Proyecto	Compras y Contrataciones
Tipo de Auditoria	Financiera y técnica
Objeto	Programa 57 – Control de Plagas
Objetivo	Controlar los aspectos financieros del o los contratos, y su ajuste a los términos contractuales.
Alcance	Examinar la adecuación financiera de los procesos de contratación y el ajuste de la prestación de servicios y/o adquisición de bienes, su liquidación y pago, de acuerdo con la naturaleza del programa.
Procedimiento	Relevamiento de Compras y Contrataciones. Relevamiento de adquisiciones bajo la modalidad de Compras Directas.
Normativa aplicable	Ley N°70 de Administración Financiera del Sector Publico de la Ciudad de Buenos Aires. Ley N°325 aprueba las normas de la Auditoria General de la Ciudad de Buenos Aires. Resolución AGC 161/00 normas básicas de auditoria externa. Leyes Nros.2.095, 1.218, y 2.809 (Textos Consolidados por Ley N°6.588), el Decreto N°129/2023, normas complementarias y las contenidas en el Pliego de Bases y Condiciones Particulares.
Equipo auditor	1 Supervisor / 1 Auditor Principal / 1 Ayudante / 3 Auxiliares
Horas asignadas	400
Fecha de inicio	02/01/2024
Fecha de finalización	22/01/2024

Fuente: Elaboración Propia

Candidato 2 – Proceso de Compras y Contrataciones

Nombre del Proyecto	Pliegos y Contratos del Servicio Público de Higiene Urbana
Tipo de Auditoria	Legalidad
Objeto	Programa 52 – Servicio de Higiene Urbana
Objetivo	Controlar los aspectos legales y operativos contenidos en los pliegos correspondientes al proceso licitatorio y analizar el proceso de adjudicación.
Alcance	Evaluar el cumplimiento de las cláusulas contractuales y leyes que regulan la ejecución del programa.
Procedimiento	Relevamiento y análisis de la normativa y cláusulas contractuales. Análisis de las respuestas de los requerimientos de información. Pruebas analíticas de auditoría. Evaluación de la razonabilidad respecto al cumplimiento normativo.
Normativa Aplicable	Ley N°325 aprueba las normas de la Auditoria General de la Ciudad de Buenos Aires. Resolución AGC 161/00 normas básicas de auditoria externa. Leyes Nros.2.095, 1.218, y 2.809 (Textos Consolidados por Ley N°6.588), el Decreto N°129/2023, normas complementarias y las contenidas en el Pliego de Bases y Condiciones Generales y Particulares.
Equipo auditor	1 Supervisor / 1 Auditor Principal / 1 Ayudante / 3 Auxiliares
Horas asignadas	495
Fecha de Inicio	23/01/2024
Fecha de finalización	19/02/2024

Fuente: Elaboración Propia

Candidato 3 – Proceso de Seguridad Ambiental e Higiene del Trabajo

Nombre del Proyecto	Higiene y Seguridad del Trabajo
Tipo de Auditoria	Cumplimiento
Objeto	Programa 52 – Servicio de Higiene Urbana
Objetivo	Controlar y verificar el cumplimiento normativo de la Ley Nacional N°19587 de Higiene y Seguridad del Trabajo, Decreto Reglamentario 351/79 y Decreto 1338/96, Servicios de Medicina y de Higiene y Seguridad en el Trabajo. Ley Nacional N°24577 de Riesgos del Trabajo.
Alcance	Cumplimientos normativos de Seguridad e Higiene y Riesgos del Trabajo a cargo del programa.
Procedimiento	Relevamiento y análisis de la normativa, pliegos de condiciones particulares. Entrevistas a las autoridades.
Normativa Aplicable	Ley Nacional N°19587 de Seguridad e Higiene, Ley Nacional N°24577 de Riesgos del Trabajo.  Ley N°325 aprueba las normas de la Auditoria General de la Ciudad de Buenos Aires. Resolución AGC 161/00 normas básicas de auditoria externa. ISSAI 400- 4000
Equipo auditor	1 Supervisor / 1 Auditor Principal / 1 Ayudante / 3 Auxiliares
Horas asignadas	587
Fecha de Inicio	20/02/2024
Fecha de finalización	20/03/2024

Fuente: Elaboración Propia

Candidato 4 – Proceso de Seguridad Ambiental e Higiene del Trabajo

Nombre del Proyecto	Control de Plagas
Tipo de Auditoria	Gestión
Objeto	Programa 57
Objetivo	Evaluar en términos de eficiencia, eficacia y economía el cumplimiento de los objetivos institucionales y operativos, la adecuación de los recursos afectados al programa y la normativa vigente.
Alcance	Evaluar el cumplimiento del presupuesto físico y financiero, en relación con los objetivos previstos y otros indicadores de gestión.
Procedimiento	Relevamiento y análisis de la normativa aplicable. Relevamiento y determinación de la razonabilidad de la información presupuestaria. Relevamiento y definición de pruebas de auditoría sobre los procesos sustantivos. Determinación de pruebas analíticas sobre las certificaciones. Fiscalización de las redeterminaciones de precio. Análisis de las respuestas sobre los requerimientos. Relevamiento y análisis de las fuentes de financiamiento. Evaluación de los indicadores de gestión. Evaluación de los recursos humanos afectados. Análisis de la economía, eficacia y eficiencia de la ejecución del programa. Verificar el cumplimiento de la normativa ambiental.
Normativa Aplicable	Ley N°70 de Administración Financiera del Sector Público de la Ciudad de Buenos Aires. Manual Operativo del Proyecto. Ley N°123 de Impacto Ambiental. Ley N°325 aprueba las normas de la Auditoria General de la Ciudad de Buenos Aires. Resolución AGC 161/00 normas básicas de auditoria externa. ISSAI 300-3000 y 400-4000
Equipo auditor	1 Supervisor/ 1 Auditor Principal / 1 Ayudante / 3 Auxiliares
Horas asignadas	800
Fecha de Inicio	21/03/2024
Fecha de finalización	06/05/2024

Fuente: Elaboración Propia

Candidato 5 – Proceso de Gestión de los Sistemas Operativos

Nombre del Proyecto	Sistema Operativo SAP-CRM
Tipo de Auditoria	Sistemas
Objeto	Programa 52 – servicio de Higiene Urbana Programa 57 – Control de Plagas
Objetivo	Relevamiento de los estándares operativos y funcionales de software SAP
Alcance	Utilización, funcionalidad e integración del SAP con el sistema de telemetrías y los sistemas de las auditorías con el módulo de mantenimiento de SAP y en la digitalización del proceso de certificación.
Procedimiento	Relevamiento de estándares informáticos y manuales de procedimiento. Recopilación de datos SAP y determinación de su razonabilidad con la documentación de las certificaciones. Identificación de debilidades y fortalezas.
Normativa Aplicable	Estándares COBIT – ISO 2701. Ley N°325 aprueba las normas de la Auditoria General de la Ciudad de Buenos Aires. Resolución AGC 161/00 normas básicas de auditoria externa. ISSAI 400- 4000- 5100
Equipo auditor	1 Supervisor/ 1 Auditor Principal / 1 Ayudante / 3 Auxiliares
Horas asignadas	425
Fecha de Inicio	07/05/2024
Fecha de finalización	29/05/2024

Fuente: Elaboración Propia

Candidato 6 – Proceso de Aplicación de Sanciones

Nombre del Proyecto	Aplicación de Sanciones
Tipo de Auditoria	Legalidad
Objeto	Programa 52 – Servicio de Higiene Urbana
Objetivo	Evaluar los aspectos legales del sistema de aplicación de sanciones y su cumplimiento de acuerdo a las normas legales y de procedimiento que le son aplicables.
Alcance	Pliego de Bases y Condiciones para la Contratación del “Servicio de Recolección de Residuos Sólidos Urbanos – Fracción Húmedos”.
Procedimiento	Verificación del cumplimiento de requisitos legales y administrativos en el proceso de aplicación de sanciones en el marco de la Licitación Pública Nacional e Internacional N°997/2013.  Revisión de los actos administrativos y sanciones que se hayan producido durante el ejercicio.  Verificar el cumplimiento de los términos contenidos en los Pliegos Licitatorios y Contrataciones en general.
Normativa Aplicable	Ley N°325 aprueba las normas de la Auditoria General de la Ciudad de Buenos Aires. Resolución AGC 161/00 normas básicas de auditoria externa. Leyes Nros.2.095, 1.218, y 2.809 (Textos Consolidados por Ley N°6.588), el Decreto N°129/2023, normas complementarias y las contenidas en el Pliego de Bases y Condiciones Generales y Particulares.
Equipo auditor	1 Supervisor/ 1 Auditor Principal / 1 Ayudante / 3 Auxiliares
Horas asignadas	495
Fecha de Inicio	30/05/2024
Fecha de finalización	26/06/2024

Fuente: Elaboración Propia

Candidato 7 – Proceso de Compras y Contrataciones

Nombre del Proyecto	Adquisición de Contenedores Fracción
Tipo de Auditoria	Legal y financiera
Objeto	Programa 52 – Servicio de Higiene Urbana. Proyecto 1 Adquisición de contenedores – Obra 53 Adquisición de contenedores fracción.
Objetivo	Evaluar los aspectos legales, financieros y la adecuación de los recursos al cumplimiento de los objetivos de la adquisición de contenedores fracción.
Alcance	Examinar la adecuación legal, financiera y técnica de los procesos de adquisición de contenedores de fracción.
Procedimiento	<p>Análisis de la normativa general y específica relacionada con el objeto. Verificación del grado de cumplimiento de las mismas.</p> <p>Análisis presupuestario, crédito original vigente y ejecución presupuestaria conforme la muestra determinada.</p> <p>Cotejo de las registraciones contables y revisión de la correlación entre registros y documentación respaldatoria atento a la muestra determinada.</p> <p>Comprobar si los recursos públicos se han utilizado en forma eficiente económica y eficaz.</p> <p>Verificar el cumplimiento de los términos contenidos en los Pliegos Licitatorios y Contrataciones en general.</p> <p>Análisis de los certificados presentados por las Contratistas de las Licitaciones y Contrataciones.</p>
Normativa Aplicable	<p>Ley N°70 de Administración Financiera del Sector Publico de la Ciudad de Buenos Aires.</p> <p>Ley N°2095 de Compras y Contrataciones de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires.</p> <p>Ley N°325 y las normas básicas de Auditoría Externa, aprobadas por el Colegio de Auditores de la Ciudad de Buenos Aires según Resolución N°161/00 AGCBA.</p>
Equipo auditor	1 Supervisor/ 1 Auditor Principal / 1 Ayudante / 3 Auxiliares
Horas asignadas	550
Fecha de Inicio	27/06/2024
Fecha de finalización	25/07/2024

Fuente: Elaboración Propia

Candidato 8 – Proceso de Seguridad Ambiental e Higiene del Trabajo

Nombre del Proyecto	Proceso de Seguridad e Higiene Ambiental
Tipo de Auditoria	Ambiental
Objeto	Programa 52 – Servicio de Higiene Urbana Programa 57 – Control de Plagas
Objetivo	Fiscalizar los procesos de Seguridad e Higiene Ambiental
Alcance	Evaluar el Proceso de Seguridad e Higiene Ambiental y su impacto en el desarrollo sostenible de las actividades que desempeña el programa
Procedimiento	Relevamiento y análisis del proceso de Seguridad e Higiene Ambiental. Pruebas analíticas de auditoria. Análisis de resultado e impacto del Proceso de Seguridad e Higiene Ambiental incluyendo los enfoques de sustentabilidad y economía.
Normativa Aplicable	Ley N°123 de Impacto Ambiental. Ley N°4120 Marco Regulatorio del Servicio Público de Higiene Urbana de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires. Leyes N°992 Tratamiento de Residuos – Recolección de Residuos Domiciliarios – Derecho Administrativo – Derecho Ambiental (BOCBA N°1619) y N°1854 Gestión de los Residuos Urbanos (Basura Cero) (BOCBA N°2357).  Ley N°325 aprueba las normas de Auditoria General de la Ciudad de Buenos Aires. Resolución AGC 161/00 normas básicas de auditoria externa. ISSAI 400-4000-5202
Equipo auditor	1 Supervisor/ 1 Auditor Principal / 1 Ayudante / 3 Auxiliares
Horas asignadas	700
Fecha de Inicio	26/07/2024
Fecha de finalización	28/08/2024

Fuente: Elaboración Propia

Candidato 9 – Proceso de Compras y Contrataciones

Nombre del Proyecto	“SHU – Recolección y Limpieza por Terceros ”
Tipo de Auditoria	Financiera
Objeto	Licitación Pública Nacional e Internacional N°997/13.
Objetivo	Controlar los aspectos financieros del proceso de licitación para la contratación del Servicio de Higiene Urbana de la Ciudad.
Alcance	Examinar la adecuación financiera del proceso de contratación, evaluación de ofertas y de los contratos suscriptos con las empresas adjudicadas.
Procedimiento	Análisis de los Planes de Trabajo de la Licitación 997/13.  Análisis presupuestario, crédito original vigente y ejecución presupuestaria.  Análisis contable y financiero: cotejo de las registraciones contables y revisión de la correlación entre registros y documentación respaldatoria.
Normativa Aplicable	Ley N°70 de Administración Financiera del Sector Publico de la Ciudad de Buenos Aires.  Ley N°2095 de Compras y Contrataciones de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires.  Ley N°325 y las normas básicas de Auditoría Externa, aprobadas por el Colegio de Auditores de la Ciudad de Buenos Aires según Resolución N°161/00 AGCBA.
Equipo auditor	1 Supervisor/ 1 Auditor Principal / 1 Ayudante / 3 Auxiliares
Horas asignadas	550
Fecha de Inicio	29/08/2024
Fecha de finalización	27/09/2024

Fuente: Elaboración Propia

Candidato 10 – Proceso de Gestión de Inventarios

Nombre del Proyecto	Gestión de Inventarios
Tipo de Auditoria	Cumplimiento
Objeto	Programa 52 – Servicio de Higiene Urbana
Objetivo	Controlar la administración y control de los inventarios.
Alcance	Verificar y Controlar la adquisición, registro, mantenimiento, depreciación y disposición de los activos.
Procedimiento	Relevamiento del registro de inventario.  Análisis del régimen aplicable según el tipo de bien.  Verificar el cumplimiento de las normas aplicables a la adquisición de los activos.
Normativa Aplicable	Ley N°325 y las normas básicas de Auditoría Externa, aprobadas por el Colegio de Auditores de la Ciudad de Buenos Aires según Resolución N°161/00 AGCBA.  Normas aplicables de acuerdo al tipo de bien.
Equipo auditor	1 Supervisor/ 1 Auditor Principal / 1 Ayudante / 3 Auxiliares
Horas asignadas	327
Fecha de Inicio	30/09/2024
Fecha de finalización	15/10/2024

Fuente: Elaboración Propia

Candidato 11 – Proceso de Gestión del Personal

Nombre del Proyecto	Gestión del Personal
Tipo de Auditoría	Gestión
Objeto	Dirección General de Limpieza (UE 8737)
Objetivo	Verificar que los procesos de contratación, selección y gestión del personal se ajusten a las leyes laborales y reglamentaciones aplicables.
Alcance	Procedimientos de contratación y selección de personal, gestión de salarios y beneficios, y el cumplimiento de las normativas laborales durante el ejercicio.
Procedimiento	Revisar el cumplimiento de las normativas sobre seguridad social, salarios y beneficios en la gestión del personal.  Análisis de la planilla de liquidación de sueldos, legajos de personal, licencias y actos administrativos.
Normativa Aplicable	Ley N°325 y las normas básicas de Auditoría Externa, aprobadas por el Colegio de Auditores de la Ciudad de Buenos Aires según Resolución N°161/00 AGCBA.  Ley Nacional N°20744 de Contrato de Trabajo.
Equipo auditor	1 Supervisor/ 1 Auditor Principal / 1 Ayudante / 3 Auxiliares
Horas asignadas	800
Fecha de Inicio	16/10/2025
Fecha de finalización	25/11/2025

Fuente: Elaboración Propia

## Ciclo Plurianual de Auditoría 2024 – 2026

Tabla 8 – Ciclo Plurianual de Auditoría

N°	Candidatos de Auditoría	Tipo de Auditoría	Horas Estimadas	Ciclo		
				2024	2025	2026
1	Compras y Contrataciones	Financiera y Técnica	400	X	X	X
2	Pliegos y Contratos del Servicio Público de Higiene Urbana	Legalidad	495	X	X	X
3	Atención al Usuario y Resolución de Reclamos	Seguimiento	0		X	
4	Higiene y Seguridad del Trabajo	Cumplimiento	587	X	X	X
5	Control de Plagas	Gestión	800	X	X	X
6	Sistema Operativo SAP-CRM	Sistemas	425	X		X
7	Control de Calidad del Servicio	Seguimiento	0		X	
8	Aplicación de Sanciones	Legalidad	495	X	X	X
9	Adquisición de contenedores fracción	Legal y Financiera	550	X	X	X
10	Proceso de seguridad e Higiene Ambiental	Ambiental	700	X	X	X
11	SHU-Recolección y Limpieza por terceros	Financiera	550	X	X	X
12	Gestión de Inventarios	Cumplimiento	327	X		X
13	Gestión del Personal	Gestión	800	X		X
<b>Total Horas Estimadas</b>			6129			

Fuente: Elaboración Propia

## VI. ANÁLISIS DE LA DOTACIÓN DE AUDITORES.

La dotación del personal se compone de seis (6) auditores dependientes de la Dirección General de Control de Obras y Servicios Públicos, Desarrollo Urbano Y Medio Ambiente.

Su composición se conforma, en todo acuerdo con la Resolución AGC N°995 del 2022 por un (1) Auditor Supervisor, un (1) Auditor Principal, un (1) Auditores ayudante y (3) Auditores Auxiliares.

La Resolución N°995 del 2022 aprueba el Convenio Colectivo de Trabajo de la Auditoría General de la Ciudad de Buenos Aires y sus modificatorias. En el ANEXO I del mismo se encuentra el Sistema Escalonario del Personal que sistematiza el desarrollo de la carrera de los agentes y comprende la estructura de los agrupamientos, categorías, tramos y grados.

A continuación, se expone una tabla que presenta la dotación de los auditores:

Tabla 9 – Dotación Auditores

Dotacion Auditores				
Categoria	Nombre y Apellido	Profesion	Grado	Tipo Contratacion
Supervisora	Paula Torres	Contadora		Planta Permanente
Auditor Principal	Martin Castro	Abogado	A	Planta Permanente
Auditor Ayudante	Carlos Perroni	Contador	C	Planta Permanente
Auxiliar de Auditoria	Agostina Galvan	Licenciada en Administracion de empresas	B	Planta Permanente
Auxiliar de Auditoria	Lucas Ramos	Contador (cursando)	E	Planta Permanente
Auxiliar de Auditoria	Ignacio Garcia	Veterinario	A	Planta Permanente

Fuente: Elaboración Propia

Los auxiliares de auditoria fueron incorporados recientemente al área y dos de ellos cuentan con poca experiencia en auditorias vinculadas con procesos de Higiene Urbana.

Por otra parte, la supervisora cuenta con cinco (5) años de experiencia en el cargo y nueve (9) años de experiencia total, desarrollando funciones en distintas Direcciones Generales de Control.

El Auditor Principal ingresó a la categoría, mediante el último concurso, realizado en el año 2021, tiene una experiencia de cuatro (4) años en la Auditoría General de la Ciudad de Buenos y dos (2) años la Unidad de Auditoría Interna del Ministerio de Obras y Servicios Públicos, del Gobierno de la Ciudad de Buenos Aires, donde desarrolló funciones como auditor de campo.

El Auditor ayudante, cuenta con una experiencia de seis (6) años de experiencia. Siempre desarrollo funciones en la Dirección General de Control de Obras.

El Auxiliar de auditoría, Agustina Galván, cuenta con dos (2) años de experiencia efectivos en la Dirección General de Control de Economía, Hacienda y Finanzas. Según las últimas evaluaciones de desempeño realizadas, sus superiores, han destacado su actitud proactiva y han manifestado que, en cuanto a sus conocimientos, se corresponden al de un auditor ayudante experimentado.

Por último, de los restantes auxiliares de auditoría, uno se encuentra finalizando su carrera respectiva, teniendo a la fecha más del 50% de las materias aprobadas. Trabaja en la Dirección de Control de Obras, desde hace (1) año y no cuenta con experiencia laboral previa. Por su parte, el otro tiene título de grado y una experiencia laboral de tres (3) años en la Dirección de Control de Obras.

Para el cálculo de los días laborales se obtuvo del Ministerio del Interior de la Nación los feriados declarados para el año 2025. Ninguno de los agentes profesa la Religión Judía.

Los feriados inamovibles son doce (12), de los cuales nueve (9) de ellos caen en días laborales y tres (3) en fines de semanas. Por otra parte, los feriados trasladables a días laborales son cuatro (4).

El día 21 de abril del 2025, se conmemora el día del trabajador de la Auditoría General de la Ciudad de Buenos Aires, es día no laborable.

Para el cálculo de las licencias también fue relevado el Anexo X del Convenio

Colectivo de Trabajo, relativo a ese régimen.

Las licencias anuales ordinarias por agente se exponen, en la siguiente tabla en función a su antigüedad en el organismo:

Tabla 10 – Cantidad de días por Licencia Anual Ordinaria

LICENCIA ANUAL ORDINARIA POR AGENTE			
Categoría	Nombre y Apellido	Antigüedad (años)	Anexo X Regimen de licencias Art. 2° (días hábiles)
Supervisora	Paula Torres	9	25
Auditor Principal	Martin Castro	4	15
Auditor Ayudante	Carlos Perroni	6	15
Auxiliar de Auditoría	Agostina Galvan	2	15
Auxiliar de Auditoría	Lucas Ramos	1	15
Auxiliar de Auditoría	Ignacio Garcia	3	15
TOTAL			100

Fuente: Elaboración Propia

El artículo segundo del ANEXO X del Convenio Colectivo, define la obligatoriedad de los agentes de gozar al menos el 80% del total de las vacaciones del año. Para la determinación del cálculo de las horas asignables se consideró el 100% de las mismas. Asimismo, se consideraron siete (7) días hábiles por agente en concepto de justificación por razones particulares, en concordancia con el artículo primero del anexo del convenio.

Por último, para el agente categorizado como auxiliar de auditoría, que en la actualidad se encuentran cursando su carrera universitaria, se les agrega veintiocho (28) días hábiles adicionales en concepto de Licencia por estudio.

Quedando definido el total de días por licencias de la siguiente manera:

Tabla 11 – Licencias estimadas en el año por agente

LICENCIAS ESTIMADAS EN EL AÑO POR AGENTE		
Categoría	Nombre y Apellido	Días de Licencias Estimadas
Supervisora	Paula Torres	32
Auditor Principal	Martin Castro	22
Auditor Ayudante	Carlos Perroni	22
Auxiliar de Auditoría	Agostina Galvan	22
Auxiliar de Auditoría	Lucas Ramos	50
Auxiliar de Auditoría	Ignacio Garcia	22
	TOTAL	170

Fuente: Elaboración Propia

En función de lo expuesto, se procedió a determinar, para el período 2024, la asignación horaria para cada agente, considerando la deducción de las licencias ordinarias, por razones justificadas y estudios en los casos que corresponde, previendo también un porcentaje de horas destinadas a capacitaciones (10% s/horas anuales estimadas) e imprevistos:

Tabla 12 – Determinación de la cantidad de horas asignables a los proyectos de auditoría.

Audidores planta permanente	6
Días asignables en el año	248
Horas laborables por día	7

Subtotal horas anuales planta permanente estimada	10.416
---	--------

Licencias		Horas
Anual Ordinaria	100	-700
Por razones justificadas	42	-294
Estudios	28	-196
Capacitación	10%	-1.041

Subtotal de Licencias	-2231
-----------------------	-------

Total horas auditables antes de tareas imprevistas	8.185
--	-------

Horas imprevistas (25%)	-2.046,25
-------------------------	-----------

<b>Total horas asignables anualmente</b>	<b>6.138,75</b>
--	-----------------

Fuente: Elaboración Propia

## **ANEXO I – Papel de Trabajo N°1**

### **PAPEL DE TRABAJO N°1: Características del Ente**

**Nombre del Proyecto:** Plan Anual de Auditoría con Proyección de un ciclo Plurianual

**Nombre del área auditada:** Dirección General de Limpieza (DGLIM) UE 8737

**Objetivo:** Relevar, analizar y evaluar la estructura como así también las características del ente auditado, con el fin de confeccionar el Plan Anual de auditoria con proyección de un ciclo Plurianual.

**Nombre del responsable del Papel de Trabajo:**

**Fecha de elaboración del Papel de Trabajo:** 22/05/2024.

#### **I.- Documentación obtenida, fuentes de información, criterios y procedimiento/s aplicado/s:**

Fuente de información:

- Sitio Web del Gobierno de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires – <https://buenosaires.gob.ar/inicio/>
- Sitio Web Boletín Oficial <https://documentosboletinoficial.buenosaires.gob.ar/publico>

Documentación obtenida:

- Ley Nacional N° 19587/72
- Ley GCBA N° 123/99
- Ley GCBA N°70/98
- Ley GCBA N°1854/05
- Ley GCBA N° 1925/06
- Ley GCBA N° 2214/07
- Ley N° 2506/07
- Ley N°4120/11
- Ley N° 5966/18
- Ley N°6684/23
- Decreto Reglamentario N° 328/06

- Decreto N° 350/06 – Anexo I
- Decreto N° 2075/07
- Decreto N° 660/11
- Decreto N° 339/12
- Decreto 463/19
- Decreto N°78 – GCBA – AJG – 2023
- Decreto 387/23
- Decreto N°246/GCABA/2024
- Disposición N° 13/GCABA/DGLIM/06
- Disposición N° 72/GCABA/DGLIM/07
- Disposición N° 126/GCABA/DGLIM/07
- Presupuesto 2024
- Cuenta de Inversión 2022

## **II.- Análisis:**

### **• Características de la Dirección General de Limpieza**

Conforme la Ley N°4120/11 de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires, la Dirección General de Limpieza perteneciente a la Subsecretaría de Higiene Urbana del Ministerio de Espacio Público e Higiene Urbana de la Ciudad de Buenos Aires se encarga de ejecutar además de la gestión general de los residuos sólidos urbanos, las siguientes prestaciones: servicio de limpieza de veredas, calzadas y otros espacios de carácter público, servicio de recolección de restos de obra y demolición, restos verdes y residuos voluminosos, servicio de recolección y limpieza en la margen izquierda del Riachuelo y del Río de la Plata, ambos en la extensión del camino de sirga y el servicio especial de recolección de la fracción de residuos orgánicos de grandes generadores.

En cuanto a la recolección de residuos, la Ciudad se encuentra dividida en siete zonas de prestación, de las cuales seis se encuentran bajo la órbita de la Dirección General, mientras que una, la Zona V o Zona Testigo, es operada por el Ente de Higiene Urbana. Para la ejecución de las tareas de recolección, la Dirección General Limpieza, como la autoridad de aplicación, tramitó la Licitación Pública Nacional e Internacional N°997-2013 para la contratación del Servicio Público de Higiene Urbana-Fracción Húmedos. La mentada licitación comprende el servicio de recolección y el servicio de barrido y limpieza de calles, incluido el transporte del material resultante a las distintas Estaciones

de Transferencia o Centro de disposición final, con sus prestaciones básicas y complementarias. Las prestaciones básicas están vinculadas a los servicios esenciales de higiene urbana, es decir, el servicio de recolección (domiciliaria fracción húmeda, restos de obra y demoliciones, voluminosos y restos verdes) y servicio de barrido y limpieza de calle (barrido manual y-o mecánico sobre calzada, barrido manual y-o mecánico sobre vereda, lavado de calzada y-o vereda). Las prestaciones complementarias, son aquellas que se corresponden a los servicios que constituyen herramientas de prestación que realizan la imagen urbanística y de limpieza general de la Ciudad. Entre ellas se encuentran la provisión, reposición, reemplazo y mantenimiento de cestos papeleros y contenedores, el despegue de pegatinas, retiro de grafitis, pancartas y pasacalles y demás servicios especiales.

A fin de optimizar el desarrollo de las tareas, la recolección de residuos fue zonificada de la siguiente manera:

- Zona 1 – Comuna 1, compuesta por los barrios de:  
Retiro, San Nicolás, Monserrat, Puerto Madero, San Telmo y Constitución.
- Zona 2 – Comunas 2, 13 y 14, compuesta por los barrios de:  
Recoleta, Palermo, Belgrano, Colegiales y Núñez.
- Zona 3 – Comunas 11, 12 y 15, compuesta por los barrios de:  
Villa Crespo, Chacarita, Paternal, Villa Ortúzar, Parque Chas, Agronomía, Saavedra, Coghlan, Villa Urquiza, Villa Pueyrredón, Villa Devoto, Villa del Parque, Villa Santa Rita y Villa General Mitre.
- Zona 4 – Comunas 9 y 10, compuesta por los barrios de:  
Parque Avellaneda, Mataderos, Liniers, Villa Luro, Versalles, Vélez Sarsfield, Floresta, Monte Castro y Villa Real.
- Zona 5 – Comuna 8, compuesta por los barrios de:  
Villa Lugano, Villa Riachuelo y Villa Soldati.
- Zona 6 – Comunas 5, 6 y 7, compuesta por los barrios de:  
Flores, Parque Chacabuco, Caballito, Boedo y Almagro.
- Zona 7 – Comunas 3 y 4, compuesta por los barrios de:  
Balvanera, San Cristóbal, Nueva Pompeya, Parque Patricios, Barracas y La Boca.

A su vez, cada una de las zonas se divide en sectores:

- Área de Alto Impacto (AAI)
- Áreas Residenciales (que admiten dos subcategorías A1 y A2)
- Villas de Emergencia, las cuales están definidas como “Sectores no urbanizados y carenciados”.

De forma complementaria, la Dirección General de Limpieza implementó un servicio de recolección de residuos sólidos urbanos y residuos húmedos, a través de la gestión de 28.000 contenedores distribuidos en todas las comunas, a razón de un contenedor por cuadra. Se los identifica con color negro y gris y, actualmente, el 100% de la recolección de residuos es automatizada, a través del sistema de carga lateral y bilateral. En el siguiente cuadro, se detallan las especificaciones técnicas de carga:

Tabla 1: Características de los Contenedores

	<b>LATERAL</b>	<b>BILATERAL</b>
CAPACIDAD	3200 LTS.	3750 LTS.
VACIADO	Por la parte superior basculante	Por la parte inferior
MODALIDAD DE OPERACIÓN	Se opera por el lateral, por lo que requiere de vehiculos diferentes de carga izquierda o de carga derecha	Se opera desde la parte superior, por lo que puede instalarse tanto en la vereda izquierda o en la derecha y se puede usar el mismo camion para operarios
FIJACION	Tiene rodamientos	Tiene guias de fijacion

Fuente: Elaboración propia en base a Ministerio de Ambiente y Espacio Público – Gobierno de la Ciudad Aut. de Buenos Aires

Sumado a lo expuesto, la Ciudad cuenta con un sistema de recolección diferenciada, que garantiza que los residuos que son separados y entregados correctamente no terminen en el mismo lugar.

En relación a la limpieza y el saneamiento de las Cuencas Hídricas de la Ciudad de Buenos Aires, desde la Subgerencia Operativa de Higiene Urbana en Cuencas Hídricas, se realiza la limpieza y recolección diferenciada de residuos en el borde costero del Riachuelo y del Río de la Plata desde el año 2010 y 2012, respectivamente. También se ejecuta la limpieza de los tramos descubiertos de los Arroyos Cildañez, Rodrigo Bueno, Ugarteche, Raggio y Medrano desde el año 2015, y de los tramos descubiertos del Arroyo

Maldonado desde el año 2019.

En lo que respecta al Riachuelo, y en el marco del saneamiento de la Cuenca Matanza Riachuelo y de la Ley 4120, se realiza la limpieza, recolección diferenciada de residuos y cuidado de espacios públicos en el borde costero del Riachuelo. El trabajo se lleva adelante en 18 km del mencionado borde, afectando una superficie de 630.000 m<sup>2</sup> de espacio público y ejerciendo control sobre 108.000 m<sup>2</sup> de curso de agua. El servicio se realiza en una franja de 35 metros paralela al curso de agua con equipos de tierra y dos embarcaciones de apoyo. Todo ello permite, entre otras cosas, acceder con el servicio de higiene urbana a lugares del borde costero en la Villa 26 y en la Villa 21-24 en donde no es posible llegar por otros medios.

El cuidado de los espacios públicos costeros comprende la zona ubicada entre el Puente Pueyrredón y el Puente Alsina localizados en los espacios que ocupaban los ex asentamientos Luján, Luzuriaga, Magaldi y el Pueblito. Adicionalmente, se realiza el control diario del borde costero entre la Boca y Puente de la Noria informando ocupaciones y vuelcos clandestinos si los hubiera. Mensualmente se realizan entre 20 y 25 inspecciones, haciendo un total de 300 inspecciones al año, aproximadamente.

Por otra parte, se ejecuta el servicio de Limpieza de tramos descubiertos de arroyos que desembocan en el Riachuelo (Arroyo Cildañez) y en el Río de la Plata (arroyos Raggio, Medrano, Maldonado, Ugarteche y Rodrigo Bueno), totalizando 100.000 m<sup>2</sup> de curso de agua, mediante el cual se evita que alrededor de 300 toneladas anuales alcancen el Río de la Plata y 100 toneladas lleguen al Riachuelo.

En lo que al control de plagas se refiere, la Gerencia Operativa de Saneamiento, a través de su Subgerencia Operativa de Plagas, es el área encargada de asistir a la Dirección General en la formulación de planes y ejecución de políticas de saneamiento e higiene y en lo relativo al control de plagas como así también supervisar la realización de los trabajos de desinfección, desinsectación y desratización de la vía pública y/o espacios verdes de la Ciudad. En dicho contexto, se ejecutan tareas de desratización, desinfección y desinsectación en espacios verdes, vía pública, centros de salud públicos, museos, bibliotecas, polideportivos, cementerios y edificios públicos de esta Ciudad tanto de oficio como por solicitud vecinal o judicial.

Los trabajos de desratización se efectúan en forma semanal durante todo el año para combatir la presencia de roedores en diferentes espacios porteños, reforzando dichas medidas en época estival dadas las elevadas temperaturas. El propósito de estas acciones es controlar y/o reducir el crecimiento poblacional y distintas enfermedades que pudieran transmitir los roedores.

En relación a los acuerdos suscriptos por el ente, para la ejecución de las tareas, se destacan los contratos suscriptos con las empresas encargadas de la recolección de residuos y la limpieza, prestando servicios en seis de las siete zonas de la Ciudad, con excepción de la zona cinco, que es operada por el Ente de Higiene.

Individualizadas por zona de prestación, las empresas contratistas son :

Zona 1 – Aesa – Comuna 1.

Zona 2 – Cliba – Comunas 2, 13 y 14.

Zona 3 – Solbayres – Comunas 11, 12 y 15.

Zona 4 – Nittida – Comunas 9 y 10.

Zona 6 – Ashira Martin & Martin Ute – Comunas 5, 6 y 7.

Zona 7 – Urbasur – Comunas 3 y 4.

Como “caso testigo”, podemos citar el contrato suscripto con AESA Aseo y Ecología S.A, la cual, forma parte de la empresa VEOLIA, compañía multinacional de origen francés que opera servicios medioambientales en 50 países, en los cinco continentes. Desde el 1 ° de octubre de 2014, AESA realiza la recolección, el barrido y la limpieza en los barrios porteños de Retiro, San Nicolás, Monserrat, San Telmo, San Cristóbal, Constitución y Puerto Madero. La misma fue elegida mediante licitación pública nacional e internacional para la prestación del servicio público de higiene urbana, RSU fracción húmedos, en la Comuna 1. La marca adoptada para este Contrato es AESA Buenos Aires.

Dicha empresa cuenta con:

- Cuatro Sub bases de barrido manual distribuidas en los barrios de la Comuna 1.
- Dos Sub Bases ubicadas en el barrio de Parque Patricios (para la gestión logística de contenedores, servicios de desinfección y limpieza y recolección manual).
- Una base principal, que está emplazada en el barrio porteño de La Boca.

Específicamente, los servicios contratados son:

- Recolección de residuos sólidos urbanos.
- Barrido manual y mecánico de calles.
- Mantenimiento de contenedores laterales, bilaterales y soterrados.
- Operativos de limpieza integral: equipo de limpieza inmediata.
- Limpieza de Ferias y otros eventos desarrollados en la Comuna 1.
- Despegue de pegatinas, retiro de pasacalles y graffitis.
- Lavado y mantenimiento de cestos papeleros.
- Rociado e hidrolavado sanitario.

En lo que a convenios con entidades públicas se refiere, el ente ha suscripto acuerdos de colaboración con la Facultad de Ciencias Exactas y Naturales de la Universidad de Buenos Aires, a partir de los cuales se realizan acciones de control de plagas y se obtienen estudios de monitoreo y evaluación del nivel de infestación. Actualmente, existen convenios para la prevención y control de roedores, Aedes Aegypti, mosquitos silvestres y alacranes. Los informes que genera la Facultad en dicho sentido, sirven de indicativo para poder continuar con las tareas habituales y también para adecuar las acciones a las nuevas necesidades que van surgiendo en casos puntuales.

- **Objetivo:**

Tener una Ciudad más limpia y promover, educar y concientizar sobre la higiene urbana en el espacio público de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires.

- **Misiones y funciones**

La Dirección General Limpieza tiene a su cargo la implementación y control del saneamiento e higiene de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires, la verificación de la correcta ejecución del servicio de recolección de residuos sólidos urbanos húmedos y secos y la concientización en materia de higiene urbana.

- **Responsabilidades Primarias de la DGLIM<sup>1</sup>**

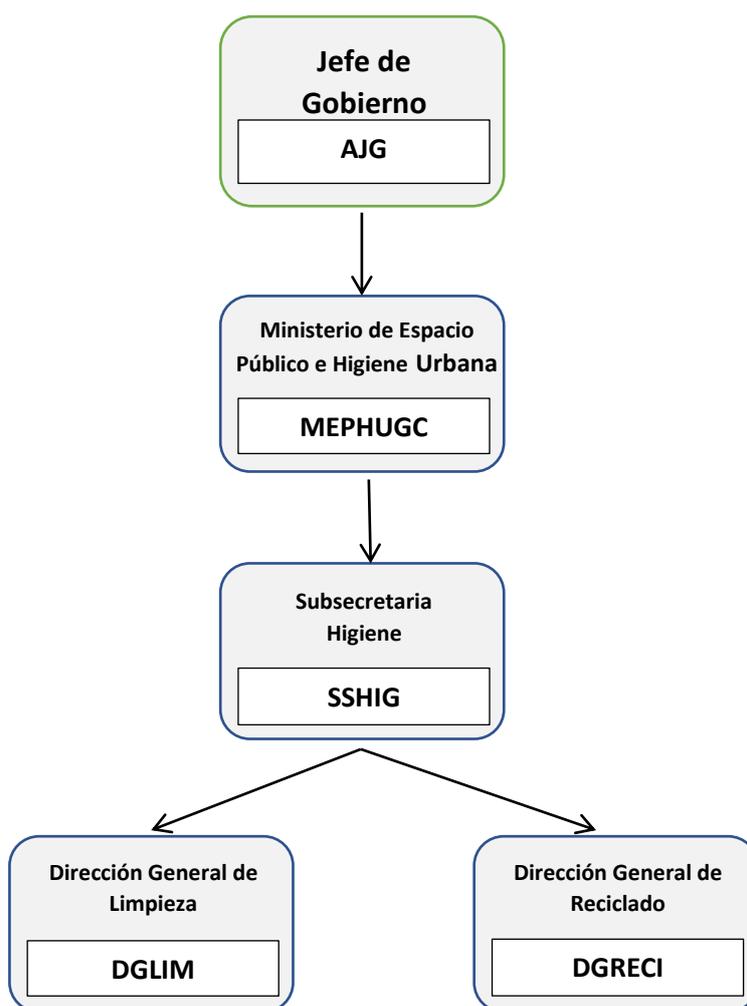
Las Responsabilidades primarias de la Dirección General de Limpieza son las siguientes:

- Formular e implementar la planificación y control del saneamiento e higiene urbana de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires, comprendiendo las acciones inherentes al control de plagas.
- Verificar y controlar la correcta ejecución del servicio de recolección de residuos sólidos urbanos dispuestos en la vía pública y su transporte en las zonas concesionadas, así como también verificar la correcta ejecución de las tareas de control de plagas en la vía pública y espacios verdes de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires.
- Verificar las denuncias y/o anomalías que se presenten en el servicio de recolección y limpieza de residuos sólidos urbanos existentes en la vía pública de las zonas servidas por las empresas concesionarias.
- Disponer las medidas necesarias para lograr el estado de limpieza dentro de la jurisdicción de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires.
- Administrar los Subregistros del Registro de Operadores y Transportistas de Residuos Sólidos Urbanos vinculados a residuos húmedos.
- Colaborar en el desarrollo de programas de concientización y educación en materia de higiene urbana y ordenamiento ambiental, de conformidad con las licitaciones públicas vigentes.
- Desarrollar e implementar políticas destinadas a optimizar la prestación de los servicios de higiene urbana a través de la incorporación de nuevas tecnologías innovadoras.
- Elaborar e implementar acciones de gestión en términos de sustentabilidad y sostenibilidad tendientes a mejorar la prestación de los servicios.
- Implementar las acciones necesarias para controlar integralmente la prestación del servicio público de higiene urbana.

---

<sup>1</sup> Según Decreto N° 246/24 (BOCBA N° 6894)

Gráfico 2 – Estructura Orgánica



Fuente: Elaboración Propia

- **Normativa de creación del ente**

- Ley GCBA N°6684/23 - Ley de Ministerios del Gobierno de la Ciudad
- Decreto N° 350/06 – Anexo I – Creacion de la Direccion General de Limpieza
- Decreto N° 2075/07 - deroga al citado Dto. 350/06, ajustándose a la nueva Ley de Ministerios del GCABA
- Decreto 387/23 – Se aprueba estructura organico funcional en marco de la Ley 6684/23.

- **Normativa vigente de su competencia**

- Ley N°1854/05 - Gestión Integral de Residuos Sólidos Urbanos (Ley Basura Cero).
- Ley N°2214/07 - ley de residuos peligrosos de la ciudad autónoma de buenos aires,

regula la generación manipulación almacenamiento transporte tratamiento y disposición final de los residuos peligrosos.

- Ley N° 4120/11 – Marco Regulatorio – Servicio Publico de Higiene Urbana
- Ley N° 5966/18 – Modificación de la Ley N° 1854 - instancia que colaboró en la adecuación de ciertas pautas de gestión de RSU.
- Ley N° 123/99 – de Impacto Ambiental, tiene por finalidad la regulación de procedimientos técnico-administrativos de evaluación de impacto ambiental.
- Decreto N°660/11 - Estructura orgánico funcional del Gobierno de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires
- Decreto N°339/12 - Modificación estructura organizativa del Ministerio de Ambiente y Espacio Publico; Regimen Gerencial, Gerencias, Subgerencias Operativas que fuera aprobada por Decreto N°660/11
- Decreto N°495/14 – Modificación estructura organizativa del Ministerio de Ambiente y Espacio Publico; Regimen Gerencial, Gerencias, Subgerencias Operativas que fuera modificada por Decreto N° 339/12
- Decreto N°463/19 – texto actualizado, estructura organico funcional dependiente del poder ejecutivo del Gobierno de la Ciudad de Buenos Aires
- Decreto N°78 – GCBA – AJG – 2023 – modifica la Estructura Orgánico Funcional; Ministerio de espacio Público e Higiene Urbana; Organigrama; responsabilidades primarias; objetivos; descripción de acciones.
- Decreto N°246/GCABA/2024 – Estructura Orgánica Funcional del GCBA – Modificaciones 01/01/2024 al 30/06/2024 - Se aprueba una nueva estructura orgánica para todo el ministerio con las aperturas hasta nivel de Subgerencia Operativa. Se modifican responsabilidades primarias dependencia funcional de unidades orgánicas.
- Resolución Conjunta N°1977/MEFGC/19 – se modifica estructura orgánico funcional de jefaturas de la DGLIM.
- Disposición N°13/GCABA/DGLIM/06 - Organización interna de la DGLIM
- Disposición N°72/GCABA/DGLIM/07 - deja sin efecto a la Disposición N° 13, y crea nuevas áreas, funciones y agentes a cargo
- Disposición N°126/GCABA/DGLIM/07 - se agrega una nueva área, denominada Área Gestión de la Calidad –Normas ISO 9001:2000

Los registros administrativos, contables y presupuestarios relevados, son los comunes a todo el Gobierno de la Ciudad de Buenos Aires y entre ellos podemos mencionar al:

- Sistema Integrado de Gestión y Administración Financiera (SIGAF), herramienta informática para la gestión a nivel presupuestario, contable y de tesorería para los distintos organismos que conforman la administración pública de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires.
- Sistema de Administración de Documentación Electrónica (SADE): instrumento de administración de documentos electrónicos, pase de expedientes, movimiento de expedientes, que tiene por objeto digitalizar todos los trámites y comunicaciones del Poder Ejecutivo del Gobierno de la Ciudad de Buenos Aires.
- Buenos Aires Compras (BAC): es el sistema electrónico de compras y contrataciones del Gobierno de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires. Es una herramienta de apoyo en la gestión de Compras y Contrataciones que llevan adelante las entidades gubernamentales, permitiendo la participación de los compradores, proveedores y la comunidad.
- Sistema de Atención Ciudadana (SUACI), herramienta que facilita la realización de denuncias, reclamos, quejas, sugerencias por parte de los ciudadanos. Sistemas, Aplicaciones, Productos (SAP), software de gestión administrativa.

#### **d) Identificación del ente en el presupuesto nacional, provincial o municipal.**

En el Plan Estratégico 2023-2026 del Ministerio de espacio Público e Higiene Urbana, la Dirección General de Limpieza cuenta con dos aperturas programáticas presupuestarias, las que se detallan a continuación:

##### **52 – Servicios de Higiene Urbana**

El Programa “Servicios de Higiene Urbana”, comprende el servicio de recolección y el servicio de barrido y limpieza de calles, incluido el transporte del material resultante a las distintas Estaciones de Transferencia y/o Centro de disposición final, con sus prestaciones Básicas y Complementarias. Las prestaciones básicas están vinculadas a los servicios esenciales de higiene urbana, es decir, el servicio de recolección y servicio de barrido y limpieza de calle.

La meta del programa es “Recolección de Residuos” y su unidad de medida es “Cuadra”. La ejecución física fue de 24.088 cuabras.

##### **57 – Control de Plagas**

El Programa “Control de Plagas”, tiene como objetivo prestar servicios de desinfección, desratización y desinsectación de diferentes dependencias del GCBA, edificios públicos como así también de los espacios verdes; logrando con ello un eficiente control de plagas

que afectan a la Ciudad.

La meta del programa es “Fumigación de Plaga y Desratización” y su unidad de medida es “Operativo”. La ejecución física fue de 40.035 operativos.

- **Evolución del presupuesto de los últimos años del ente.**

En términos de ejecución presupuestaria, de acuerdo a los datos relevados, la ejecución es prácticamente del 100% del presupuesto vigente. Si bien con esta información no se puede concluir sobre la eficiencia de la política pública, si se puede concluir que los recursos se utilizaron de manera eficiente.

Asimismo, se observa que entre 2020 y 2023, el Poder Ejecutivo solicitó y dispuso de ampliaciones presupuestarias que incrementaron entre un 40% y un 50% los recursos disponibles para cada año de la DG.

Cuadro 1: Evolución del gasto y ejecución presupuestaria

DGLIM	2020	2021	2022	2023	2024
Sancion	28.863.105.235	36.970.920.517	63.770.186.978	152.536.265.764	416.331.653.481
Vigente	40.543.221.918	53.914.180.507	94.884.135.867	228.645.497.177	
Devengado	40.540.802.311	53.883.334.043	94.877.383.100	228.500.687.131	
Evolución interanual		32,9%	76,1%	140,8%	82,2%
Ejecutado sobre vigente	100,0%	99,9%	100,0%	99,9%	
Incremento presupuestaria sobre sancion	11.680.116.683	16.943.259.990	31.113.948.889	76.109.231.413	
Porcentaje de incremento presupuestario	40,5%	45,8%	48,8%	49,9%	

*Fuente: Elaboración propia en base a Cuenta de Inversión 2020, 2021 y 2022; Ejecución presupuestaria del 4to trimestre de 2023 y Presupuesto 2024. Ministerio de Hacienda. Gobierno de la Ciudad*

De acuerdo a los datos del Presupuesto 2024, el crédito sancionado para la DGLIM es de 416 millones de pesos, un 82% más que el ejecutado según el reporte de Ejecución Presupuestaria del 4to Trimestre 2023 (228 millones).

**Cuadro 2: Evolución del gasto y ejecución presupuestaria 2024.-**

Programa	Descripcion Programa	Inciso	Descripcion Inciso	Finalidad	Funcion	Sancion
57	Control de Plagas	1	Gastos en Personal	Servicios Economicos	Ecologia	237.980.321
57	Control de Plagas	3	Servicios No Personales	Servicios Economicos	Ecologia	1.687.042.927
52	Servicios de Higiene Urbana	1	Gastos en Personal	Servicios Sociales	Servicios Urbanos	1.359.719.936
52	Servicios de Higiene Urbana	2	Bienes de Consumo	Servicios Sociales	Servicios Urbanos	3.554.399
52	Servicios de Higiene Urbana	3	Servicios No Personales	Servicios Sociales	Servicios Urbanos	375.234.288.008
52	Servicios de Higiene Urbana	4	Bienes de Uso	Servicios Sociales	Servicios Urbanos	37.803.645.459
52	Servicios de Higiene Urbana	5	Transferencias	Servicios Sociales	Servicios Urbanos	5.422.431
<b>Total</b>						<b>416.331.653.481</b>

Fuente: Elaboración propia en base a Presupuesto 2024. Ministerio de Hacienda. Gobierno de la Ciudad

**• Nivel de ejecución presupuestaria año 2021, 2022, 2023 y 2024.-**

En el análisis presupuestario del año 2021, el total asignado para la DGLIM fue de \$53.883.334.043, para el año 2022, el presupuesto aumentó significativamente en un 176% respecto al año anterior. El Inciso 3 siguió siendo prioritario, recibiendo más del 90,35% del presupuesto, mientras que los Bienes de uso representaron el segundo mayor gasto.

En el año 2023, el presupuesto asignado fue de \$228.500.687.131. La distribución del presupuesto entre los distintos incisos mantuvo la misma tendencia que en 2022, con el Inciso 3 en primer lugar, seguido por Bienes de uso y Gastos en personal.

**Cuadro 3: Ejecucion presupuestaria en años anteriores por programa DGLIM**

Año	Jurisdiccion	Unidad Ejecutora	Programa	Fuente	Descripcion	Sancion	Vigente	Devengado	Evolución Sancion vs Vigente	Evolución Sancion vs Vigente en %	Ejecucion sobre Vigente
2020	35	8737		Cuenta de Inversion	Direccion General De Limpieza	28.863.105.235	40.543.221.918	40.540.802.311	11.680.116.683	40,5%	100,0%
2020	35	8737	52	Cuenta de Inversion	Servicios De Higiene Urbana	28.713.871.258	40.288.242.661	40.285.987.123	11.574.371.403	40,3%	100,0%
2020	35	8737	57	Cuenta de Inversion	Control De Plagas	149.233.977	254.979.257	254.979.257	105.745.280	70,9%	100,0%
2021	35	8737		Cuenta de Inversion	Direccion General De Limpieza	36.970.920.517	53.914.180.507	53.883.334.043	16.943.259.990	45,8%	99,9%
2021	35	8737	52	Cuenta de Inversion	Servicios De Higiene Urbana	36.696.487.451	53.643.542.337	53.614.078.205	16.947.054.886	46,2%	99,9%
2021	35	8737	57	Cuenta de Inversion	Control De Plagas	274.433.066	274.433.066	269.255.838	0	0,0%	98,1%
2022	35	8737		Cuenta de Inversion	Direccion General De Limpieza	63.770.186.978	94.884.135.867	94.877.383.100	31.113.948.889	48,8%	100,0%
2022	35	8737	52	Cuenta de Inversion	Servicios De Higiene Urbana	63.337.393.181	94.476.505.665	94.470.569.319	31.139.112.484	49,2%	100,0%
2022	35	8737	57	Cuenta de Inversion	Control De Plagas	432.793.797	407.630.202	406.813.781	-25.163.595	-5,8%	99,8%
2023	35	8737		Ejecucion presupuestaria al 4to trimestre	Direccion General De Limpieza	152.536.265.764	228.645.497.177	228.500.687.131	76.109.231.413	49,9%	99,9%
2023	35	8737	52	Ejecucion presupuestaria al 4to trimestre	Servicios De Higiene Urbana	151.575.783.916	227.012.544.996	226.919.472.926	75.436.761.080	49,8%	100,0%
2023	35	8737	57	Ejecucion presupuestaria al 4to trimestre	Control De Plagas	960.481.848	1.632.952.181	1.581.214.205	672.470.333	70,0%	96,8%
2024	35	8737		Presupuesto		416.331.653.481					
2024	35	8737	52	Presupuesto	Servicios De Higiene Urbana	414.406.630.233					
2024	35	8737	57	Presupuesto	Control De Plagas	1.925.023.248					

Fuente: Elaboración propia en base a Cuenta de Inversión 2020, 2021 y 2022; Ejecución presupuestaria del 4to trimestre de 2023 y Presupuesto 2024. Ministerio de Hacienda. Gobierno de la Ciudad

En la siguiente tabla se refleja el detalle de la apertura del gasto por programa de la

**Cuadro 4: Apertura de gastos por programa de la DGLIM**

	INCISO	DEVENGADO 2021	DEVENGADO 2022	DEVENGADO 2023
PROGRAMA 52	1.1 - Personal Permanente	179.057.067,20	307.095.062,59	792.823.076,91
	1.2 - Personal Transitorio	19.567.889,40	24.465.564,57	105.261.994,66
	1.3 - Servicios Extraordinarios	2.290.680,00	3.071.769,00	5.079.835,00
	1.4 - Asignaciones Familiares	845.570,00	2.831.622,25	7.236.774,18
	1.5 - Asistencia Social al Personal	3.011.631,60	5.069.102,23	13.599.241,05
	1.7 - Gabinete de Autoridades Superiores	3.152.958,14	5.604.471,51	14.434.990,96
	<b>TOTAL INCISO 1 - GASTOS EN PERSONAL</b>	<b>207.925.796,34</b>	<b>348.137.592,15</b>	<b>938.435.912,76</b>
	2.1 - Productos Alimenticios, Agropecuarios Y Forestales	213.853,93	416.065,58	603.169,04
	2.2 - Textiles Y Vestuario	7.182,00	0,00	54.141.095,40
	2.3 - Pulpa,Papel, Cartón Y Sus Productos	80.496,71	163.411,34	316.033,04
	2.4 - Productos De Cuero Y Caucho	0,00	0,00	0,00
	2.5 - Productos Químicos, Combustibles Y Lubricantes	0,00	0,00	0,00
	2.6 - Productos De Minerales No Metálicos	0,00	0,00	0,00
	2.7 - Productos Metálicos	0,00	0,00	0,00
	2.8 - Minerales	0,00	0,00	0,00
	2.9 - Otros Bienes De Consumo	1.149.540,05	239.417,88	358.921,89
	<b>TOTAL INCISO 2 - BIENES DE CONSUMO</b>	<b>1.451.072,69</b>	<b>818.894,80</b>	<b>55.419.219,37</b>
	3.1 - Servicios Básicos	229.576,78	159.111,91	978.799,27
	3.2 - Alquileres Y Derechos	196.970,45	247.303,58	547.522,43
	3.3 - Mantenimiento, Reparación Y Limpieza	48.629.379.597,94	83.272.010.432,81	198.747.478.970,52
	3.4 - Servicios Profesionales, Técnicos Y Operativos	53.530.135,00	140.479.882,00	410.440.537,00
	3.5 - Servicios Especializados, Comerciales Y Financieros	4.350,00	441.772.440,00	111.552,00
	3.7 - Pasajes, Viáticos Y Movilidad	1.600.000,00	2.050.000,00	2.700.000,00
	3.9 - Otros Servicios	34.418,00	0,00	1.718.896.315,34
	<b>TOTAL INCISO 3 - BIENES NO PERSONALES</b>	<b>48.684.975.048,17</b>	<b>83.856.719.170,30</b>	<b>200.881.153.696,56</b>
4.2 - Construcciones	4.714.958.850,67	8.449.734.062,51	20.344.632.827,12	
4.3 - Maquinaria Y Equipo	143.365,22	1.815.159.599,48	4.699.751.270,26	
4.8 - Activos Intangibles	4.624.071,70	0,00	0,00	
<b>TOTAL INCISO 4 - BIENES DE USO</b>	<b>4.719.726.287,59</b>	<b>10.264.893.661,99</b>	<b>25.044.384.097,38</b>	
PROGRAMA 57	1.1 - Personal Permanente	35.091.952,33	62.634.286,43	164.149.072,23
	1.2 - Personal Transitorio	1.476.927,97	0,00	3.094.196,96
	1.3 - Servicios Extraordinarios	418.851,00	605.038,00	1.102.600,00
	1.4 - Asignaciones Familiares	248.680,00	743.981,47	1.867.970,22
	1.5 - Asistencia Social Al Personal	546.406,14	950.028,19	2.499.217,94
	<b>TOTAL INCISO 1 - GASTOS EN PERSONAL</b>	<b>37.782.817,44</b>	<b>64.933.334,09</b>	<b>172.713.057,35</b>
	2.5 - Productos Químicos, Combustibles Y Lubricantes	1.265.551,00	0,00	0,00
	2.9 - Otros Bienes De Consumo	285.992,00	0,00	0,00
	<b>TOTAL INCISO 2 - BIENES DE CONSUMO</b>	<b>1.551.543,00</b>	<b>0,00</b>	<b>0,00</b>
	3.1 - Servicios Básicos	0,00	0,00	0,00
3.3 - Mantenimiento, Reparación Y Limpieza	229.921.477,54	341.880.446,42	1.408.501.147,96	
<b>TOTAL INCISO 3 - BIENES NO PERSONALES</b>	<b>229.921.477,54</b>	<b>341.880.446,42</b>	<b>1.408.501.147,96</b>	

Fuente: Elaboración propia en base a Cuenta de Inversión 2021 y 2022; Ejecución presupuestaria del 4to trimestre de 2023. Ministerio de Hacienda. Gobierno de la Ciudad

• **Características de la Estructura del Ente**

La estructura de la Dirección General de Limpieza se encuentra distribuida en gerencias y subgerencias operativas, a saber:

Gerencia Operativa:

- Control de Higiene Urbana: sus principales acciones son las de asistir a la

Dirección General en la fiscalización y control en materia de disposición de residuos domiciliarios, generadores especiales, volquetes y áridos. Gestionar la administración del Registro de Generadores Especiales (ReGE). Asistir a la Dirección General en la elaboración e implementación del plan operativo anual. Intervenir en la atención de reclamos, en materia de higiene urbana, a través del control de las conductas en infracción en el ámbito de su competencia, en coordinación con la Gerencia Operativa Atención de Reclamos de la Dirección General Control de Gestión. Planificar, organizar e intervenir en las fiscalizaciones y controles en materia de residuos domiciliarios, generadores especiales, volquetes y áridos en el marco del plan operativo anual. Controlar la separación en origen de Residuos Sólidos Urbanos por parte de los generadores en cumplimiento con la normativa vigente. Confeccionar órdenes de inspección, coordinar las intimaciones, el labrado de actas de comprobación y disponer medidas precautorias en el marco de la Ley de Faltas de la Ciudad y demás normativa vigente.

- Planeamiento de Higiene urbana: sus principales acciones son las de analizar, proponer, planificar y proyectar acciones, instrumentos, normativas y procedimientos vinculados al cumplimiento de las misiones y funciones de la Dirección General. Estudiar y proponer mejoras en la prestación del servicio público de higiene urbana interactuando con las empresas prestatarias del mismo. Participar en el diseño de los servicios y los planes de trabajo a su cargo, operatorias, frecuencias y demás contingencias de los mismos. Asistir a reuniones, debates y tratamientos de temas de incumbencia de la Dirección General con representantes de otras dependencias y organismos, asociaciones, fundaciones y entidades del sector sin fines de lucro, empresas prestatarias o proveedoras.
- Procedimientos: sus principales acciones son las de Coordinar los procedimientos de las empresas concesionarias y los requerimientos que la Ciudad Autónoma de Buenos Aires genera en materia de limpieza e higiene urbana. Mantener actualizadas las novedades operativas con las empresas concesionarias. Recibir y brindar respuesta a los requerimientos y necesidades que la Ciudad Autónoma de Buenos Aires genera por el proceso continuo de higiene urbana, articulando las mismas con las distintas empresas concesionarias. Facilitar las condiciones operativas a las empresas de higiene urbana para el cumplimiento de los planes de trabajo implementados por éstas en los rubros recolección y limpieza.

- Control de Calidad de Servicio: sus principales acciones son las de verificar el cumplimiento de los requisitos de prestación y calidad previstos en los contratos con las empresas concesionarias del servicio de higiene urbana. Elaborar la información estadística y planes de mejora sobre la calidad del servicio de higiene urbana que prestan las empresas concesionarias.
- Saneamiento: sus principales acciones son las de asistir a la Dirección General en la formulación de planes y ejecución de políticas de saneamiento e higiene y lo relativo al control de plagas en la Ciudad Autónoma de Buenos Aires. Supervisar y controlar la ejecución de los trabajos de desinfección, desinsectación y desratización en la vía pública, espacios verdes y afines de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires, así como también en los establecimientos, dependencias y edificios del Gobierno de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires y demás organismos gubernamentales. Administrar los recursos para el cumplimiento de los objetivos, relevando las necesidades de los recursos humanos, herramientas, materiales e insumos para la operatoria diaria.
- Zonas Vulnerables: sus principales acciones son las de arbitrar las medidas necesarias para la ejecución de la limpieza de espacios públicos en zonas vulnerables de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires. Efectuar la recolección de residuos en las zonas vulnerables mejorando, readecuando y regularizando en las mentadas zonas el sistema de recolección (húmedos, áridos, verdes y voluminosos). Realizar relevamientos, seguimiento, diagnósticos y propuestas de mejoras, gestionando las acciones que promuevan la limpieza integral de las zonas vulnerables. Realizar campañas de sensibilización y concientización de los vecinos sobre el uso del servicio y prevención de enfermedades. Generar canales de comunicación con las áreas correspondientes del Ministerio de Desarrollo Humano y Hábitat. Planificar la ejecución y adecuar el servicio público de higiene urbana durante y después de los procesos de urbanización de las zonas vulnerables.
- Higiene en la Vía Pública: sus principales acciones son las de coordinar la verificación del acopio de materiales desechables en la vía pública o espacios públicos, y su higienización. Analizar y realizar el control de la información estadística y georreferencial de los sectores en donde exista acopio de materiales desechables en la vía pública o espacios públicos. Responder ante requerimientos

del Ministerio Público Fiscal y las Fuerzas Policiales de la Ciudad en todo aquello que sea materia de su competencia, y coordinar las acciones conjuntas a realizar. Coordinar las inspecciones y el labrado de actas ante infracciones sobre higiene en la vía pública en coordinación con la Gerencia Operativa Fiscalización de la Dirección General Fiscalización Urbana. Efectuar la recepción y gestión de reclamos, denuncias y requerimientos sobre higiene en la vía pública, en coordinación con la Gerencia Operativa Atención de Reclamos de la Dirección General Control de Gestión.

#### Subgerencia Operativa:

- Higiene Urbana en Cuencas Hídricas: sus principales acciones son las de ejecutar la limpieza y recolección diferenciada de residuos en el borde costero del Riachuelo y Río de La Plata, ejecutar y mantener la limpieza de los tramos a cielo abierto de los arroyos que desembocan en el Río de la Plata y el Riachuelo asegurando la correcta gestión de los residuos. Asesorar y colaborar con la autoridad competente, en todo lo relacionado con la limpieza, recolección diferenciada de residuos y mantenimiento del espacio público de las cuencas hídricas. Planificar y ejecutar obras sustentables en función de la limpieza y mantenimiento del espacio público de las cuencas hídricas. Controlar la correcta prestación de los servicios a su cargo, velando por el cumplimiento de las Leyes Nros 1.854 y 4.120.
- Seguridad e Higiene Ambiental del Servicio: sus principales acciones son las de controlar e inspeccionar a las empresas prestatarias del servicio público de higiene urbana en materia de medio ambiente, higiene y seguridad laboral e ingeniería, todo ello conforme lo dispuesto en la Ley N° 4.120. Realizar verificaciones e informes técnicos sobre la infraestructura, equipamiento y flotas vehiculares comprometidas y afectadas al servicio público de higiene urbana, para asegurar el cumplimiento de la normativa vigente en relación a requerimientos técnicos específicos, de medio ambiente, higiene y seguridad laboral. Planificar controles sobre el estado de invariabilidad cero de los recursos ambientales impactados por la prestación del servicio, sobre el cumplimiento de los límites de vuelco admisibles de los contaminantes ambientales generados durante y por la prestación del servicio.

Planificar y coordinar acciones para morigerar las potenciales causas de contaminación que inciden en el ambiente urbano derivadas de la ejecución del servicio. Evaluar la factibilidad y emitir dictámenes técnicos sobre proyectos y alternativas de mejora continua de la prestación de los servicios de higiene urbana en relación a la seguridad e higiene ambiental del servicio.

- Soporte Territorial Region Norte: sus principales acciones son las de realizar intervenciones cotidianas en la región norte del servicio de higiene de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires, controlando en campo el estado de los espacios físicos a efectos de verificar la prestación de los distintos servicios de higiene urbana con el objeto de impulsar propuestas para mejorar el servicio. Interactuar con las empresas concesionarias que integran la región norte del servicio de higiene de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires. Verificar en campo las situaciones conflictivas que se presentan entre los ciudadanos y el Gobierno de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires, respecto a las deficiencias o carencias del servicio de higiene y realizar informes a ser elevados a la Dirección General. Elaborar propuestas de mejoras en relación con la prestación de los servicios de higiene de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires de su zona de influencia y someterlas a consideración de la Dirección General.
- Soporte Territorial Region Sur: sus principales acciones son las de realizar intervenciones cotidianas en la región sur del servicio de higiene de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires, controlando en campo el estado de los espacios físicos a efectos de verificar la prestación de los distintos servicios de higiene urbana con el objeto de impulsar propuestas para mejorar el servicio. Interactuar con las empresas concesionarias que integran la región sur del servicio de higiene de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires. Verificar en campo las situaciones conflictivas que se presentan entre los ciudadanos y el Gobierno de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires respecto a las deficiencias o carencias del servicio de higiene y realizar informes a ser elevados a la Dirección General. Elaborar propuestas de mejoras en relación a la prestación de los servicios de higiene de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires de su zona de influencia y someterlas a consideración de la Dirección General.

- Verificación: sus principales acciones son las de coordinar las verificaciones y proponer mejoras en la prestación de los servicios de barrido, recolección y otras tareas realizadas por las empresas concesionarias en el marco de la prestación del servicio público de higiene urbana. Controlar la prestación e identificar incumplimientos en los servicios de inspección tercerizados. Proveer información a la Gerencia Operativa Control de Calidad de Servicio sobre los resultados de las verificaciones para ser considerados en el momento de certificar los servicios prestados.
- Gestión de Reclamos: sus principales acciones son las de recibir los diversos reclamos y/o denuncias relacionadas con la limpieza de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires, en coordinación con la Gerencia Operativa Atención de Reclamos de la Dirección General Control de Gestión, a fin de brindar las respuestas adecuadas, articulándolas con las empresas prestatarias del servicio.  
Atender en forma inmediata aquellas incidencias que así lo requieran por su gravedad, impacto o procedencia.
- Sistemas Operativos, Medicion y Control: sus principales acciones son las de articular con la Subgerencia Operativa Control de Tráfico el correcto uso de los sistemas operativos de medición, para optimizar los recursos existentes y corregir los desvíos. Controlar el sistema de atención al ciudadano, verificando la resolución de los problemas denunciados y buscar la optimización de los recursos, en coordinación con la Subgerencia Operativa Reclamos de la Gerencia Operativa Procedimientos. Coordinar la verificación de los servicios públicos de higiene urbana en conjunto con la Subgerencia Operativa Verificación brindando a esta el apoyo tecnológico. Asistir a la Gerencia Operativa Control de Calidad de Servicio en la elaboración de la información estadística sobre la calidad de los servicios de higiene urbana prestados por las empresas concesionarias y su correspondiente verificación.
- Control de Trafico: sus principales acciones son las de controlar el posicionamiento y los recorridos de los vehículos que realicen limpieza o recolección de residuos en la Ciudad Autónoma de Buenos Aires, detectando y

ejecutando acciones correctivas ante los desvíos de rutas, retrasos, paradas fuera de lo común y otras irregularidades, en el marco de la prestación del servicio público de higiene urbana. Controlar la ejecución de servicios de limpieza o recolección de residuos de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires. Generar reportes e información complementaria a las acciones de inspección y a la toma de decisiones.

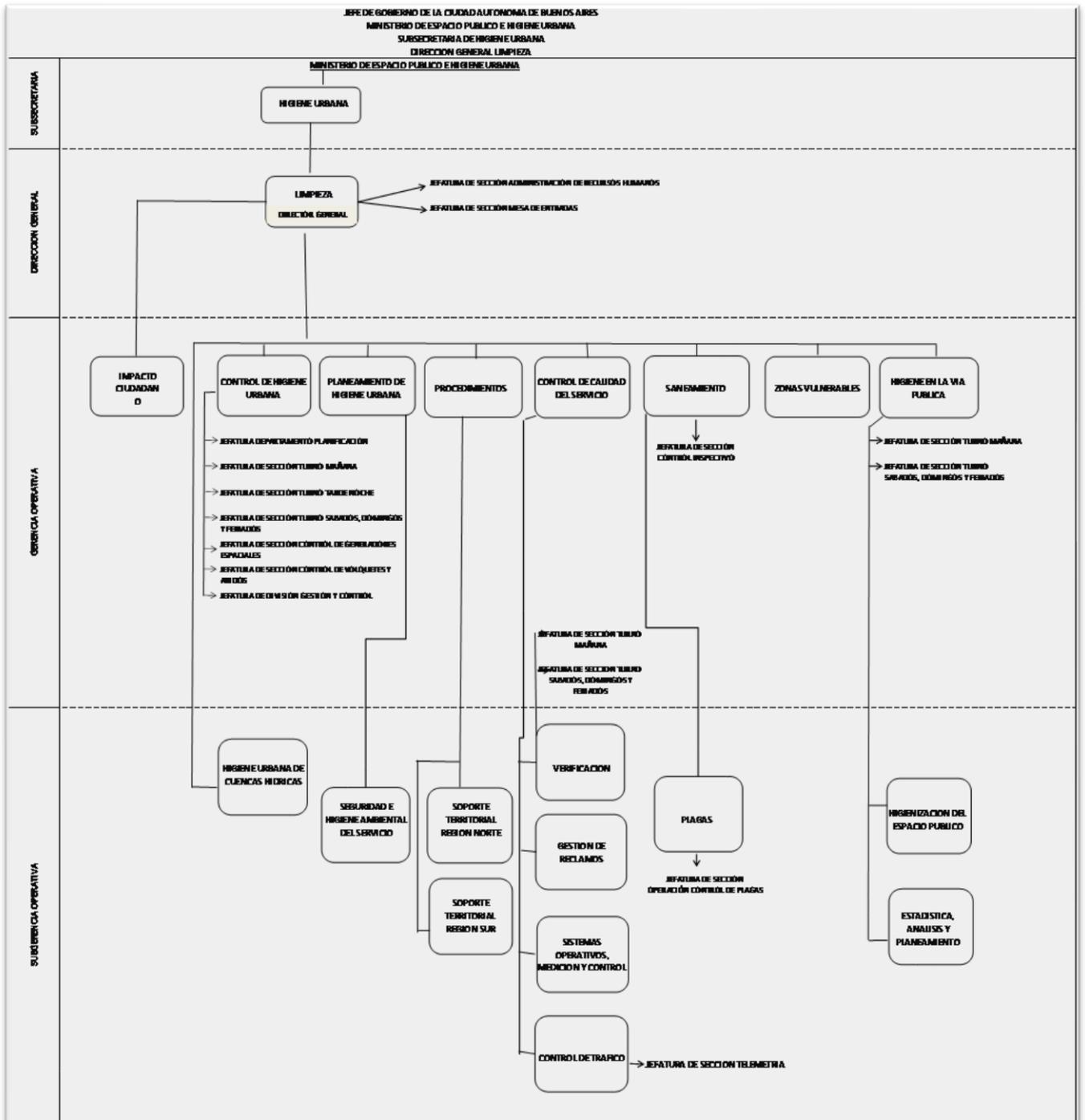
Proveer mapas y rutas para las inspecciones. Administrar los planes de trabajo ajustado y maestro de equipamiento de las empresas contratistas de la Dirección General. Efectuar la evaluación y cálculo de las penalidades aplicables a las empresas contratistas. Corroborar la información provista por la certificación de disposición final. Corroborar la información provista por las empresas concerniente a los reclamos efectuados. Suministrar la información necesaria para la certificación ISO 9001. Procesar la información suministrada por el área de inspección.

- Plagas: sus principales acciones son las de efectuar los trabajos de desinfección, desinsectación y desratización en la vía pública, espacios verdes y afines de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires, así como también en los establecimientos, dependencias y edificios del Gobierno de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires y demás organismos gubernamentales. Planificar, programar y coordinar los cronogramas de trabajo para la ejecución de la operación diaria.
- Territorio: sus principales acciones son las de supervisar la correcta ejecución y cumplimiento de los servicios de higiene realizados por las empresas prestatarias en las zonas vulnerables de la Ciudad a efectos de proponer las acciones preventivas y /o correctivas que resulten necesarias. Articular operativa y administrativamente las acciones para la limpieza de espacios públicos en zonas vulnerables de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires con las distintas áreas intervinientes, así como también con los referentes territoriales y actores de los distintos barrios. Realizar los recorridos en los diferentes territorios, con el fin de evaluar los distintos escenarios que presentan en materia de higiene, y con el objetivo de planificar y analizar los servicios de higienización en zonas vulnerables. Coordinar la operación de la higiene entre los equipos técnicos y operativos para asegurar el cumplimiento del Plan de Acción Social en las

distintas zonas vulnerables.

A continuacion se detalla el Organigrama de la Direccion general de Limpieza

Grafico 3 - Organigrama DGLIM



Fuente: Elaboracion Propia – en base a la Resolucion Conjunta N°1977/MEFGC/19 y al Decreto N° 246/GCABA/2024

- **Dotación de Personal.**

La dotación de la Dirección General de Limpieza surge de la declarada al momento de la elaboración del presupuesto 2024. Cabe destacar que el personal se encuentra alcanzado por la nueva carrera administrativa implementada por el Gobierno de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires y aprobada mediante Acta de Negociación Colectiva N° 17/13 y modificatorias, la misma alcanza a todo el personal del Escalafón General de la Planta Permanente de la Administración Pública del Gobierno de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires, al personal del Escalafón General de los Cuerpos Artísticos, Escenotécnicos y de Servicios Auxiliares y al personal dependiente de las Comunas.

Tabla 2: Nomina de Personal fuera de Escalafón

<b>Autoridades</b>	<b>2023</b>	<b>2024</b>	<b>Dif. 2024/2023</b>
Director General	1	1	0
Gerentes	8	7	-1
Subgerentes	12	10	-2
Jefatura Departamento	1	1	0
Jefatura de Sección	16	14	-2
<b>TOTAL</b>	<b>38</b>	<b>33</b>	<b>-5</b>

Fuente: Elaboración propia en base a la Cuenta de Inversión 2023 y Ley de presupuesto 2024.

Tabla 3: Nomina de Personal Nueva Carrera Administrativa

<b>Nueva Carrera Administrativa</b>	<b>2023</b>		<b>2024</b>		<b>Dif. 2024/2023</b>	<b>Dif. 2024/2023</b>
	<b>M</b>	<b>F</b>	<b>M</b>	<b>F</b>	<b>M</b>	<b>F</b>
Servicios Generales y Mantenimiento (SGM)	20	0	11	0	-9	0
Inspeccion y Verificacion (IVE)	115	31	73	29	-42	-2
Gestión Gubernamental (GGU)	48	38	28	28	-20	-10
<b>TOTAL</b>	<b>183</b>	<b>69</b>	<b>112</b>	<b>57</b>	<b>-71</b>	<b>-12</b>

Fuente: Elaboración propia en base a la Cuenta de Inversión 2023 y Ley de presupuesto 2024.

La Dirección General de limpieza concentra la mayor cantidad de su personal, de acuerdo a la nueva carrera administrativa, en la categoría Inspeccion y Verificacion, la cual comprende aquellos puestos cuya actividad principal consiste en la inspección, verificación, control y/o certificación del cumplimiento de las normas, regulaciones, contratos administrativos y/o prerrogativas establecidas para las personas físicas o jurídicas que se desempeñan en el ámbito de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires.

La Ciudad Autónoma de Buenos Aires, mediante la ley N° 474, crea el “Plan de Igualdad Real de Oportunidades y de Trato entre Mujeres y Varones”. Uno de los objetivos de este plan es asegurar que tanto mujeres como hombres tengan un acceso equitativo a puestos de decisión. No obstante, al examinar la lista de nombramientos, se observa que esta política de género no se ha llevado a cabo de manera efectiva en la DGLIM.

- **Sistemas de Información**

Con el objeto de unificar las bases de datos de distintas áreas de gestión, avanzar con la sistematización de la información que maneja la gerencia y fomentar la “despapelización” del proceso administrativo, es que la Dirección General de Limpieza desarrolló el Sistema Operativo de SAP-CRM el cual responde a estos requerimientos.

Dicho sistema operativo de gestión implementado desde la Gerencia Operativa Control de Higiene Urbana se compone de tres interfaces entrelazadas: la información vinculada a la base de datos, los documentos que hacen al proceso de fiscalización y el reporte del trabajo realizado en la calle. Cada interfaz cumple con las operaciones de diferentes etapas del proceso inspectivo a través de la ejecución de funciones y tareas que permiten llevar a cabo el procedimiento de principio a fin. Cualquier cambio en los datos repercute en la información de los otros subsistemas.

Los tres sub-sistemas que integran la solución son: CRM Web, el Mapa de Gestión (Hana), y la App Mobile de los dispositivos móviles.

- **Exposición sobre los principales rubros del gasto en bienes de consumo, servicios y bienes de uso.**

Presupuesto 2024 de la Dirección General de Limpieza.

De acuerdo con el Presupuesto 2024 del Ministerio de Espacio Público e Higiene Urbana,

los dos rubros más relevantes de la DGLIM son los “Servicios No Personales” y los “Bienes de Uso”.

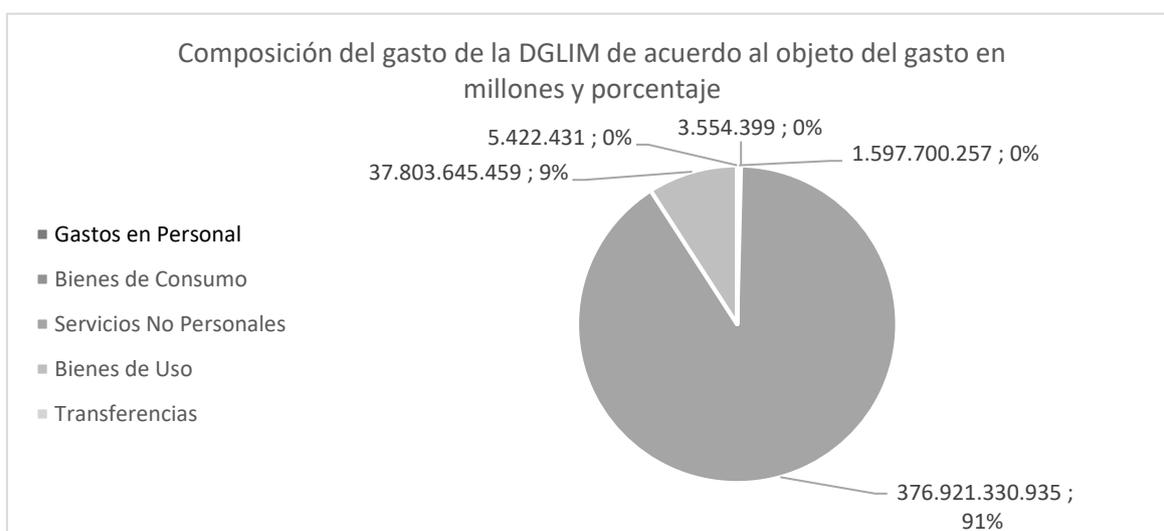
Asimismo, el rubro “Servicios No Personales” que se lleva el 90,5% del gasto corresponde al servicios de recolección de residuos.

**Cuadro 5: Composición del gasto de la DGLIM según objeto del gasto**

Inciso	Objeto del Gasto	Gasto en Millones	Participacion
1	Gastos en Personal	1.597.700.257	0,4%
2	Bienes de Consumo	3.554.399	0,0%
3	Servicios No Personales	376.921.330.935	90,5%
4	Bienes de Uso	37.803.645.459	9,1%
5	Transferencias	5.422.431	0,0%
<b>TOTAL</b>		<b>416.331.653.481,00</b>	

Fuente: Elaboración propia en base al Presupuesto 2024. Ministerio de Hacienda. Gobierno de la Ciudad

**Grafico 4: Composiicon del Gasto de la DGLIM**



Fuente: Elaboración propia en base al Presupuesto 2024. Ministerio de Hacienda. Gobierno de la Ciudad

- **Exposición sobre los principales destinatarios de transferencias del Inciso 5)**

De acuerdo con el Presupuesto 2024 en relación al inciso 5, si bien hubo transferencias por un total de \$5.422.431 este monto no resulta significativo.

- **Exposición sobre las últimas auditorías practicadas e Informe de Gestión del ente**

- **AGCBA – Proyecto N° 1.22.06 “Recoleccion de Residuos por Terceros”**  
Periodo bajo examen: Año 2021  
Tipo de Auditoria: Legal, Tecnica y Financiera  
Objetivo: Controlar los aspectos legales, financieros y técnicos del o los contratos, y evaluar la adecuación de los recursos al cumplimiento de los objetivos del programa.
- **“Informe Final de Gestion Subsecretaria de Higiene Urbana”** - El Informe Final de Gestión, abarca el período comprendido entre el 1 de diciembre de 2017 hasta el 10 de diciembre de 2019, en el cual se da cuenta de las acciones que se llevaron adelante y los logros alcanzados en miras a dar cumplimiento a los objetivos estratégicos de la Subsecretaría de Higiene Urbana, Ministerio de Ambiente y Espacio Público de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires. (IF-2020-01772066-GCABA-DGTALMEPHU)
- **AGCBA – Proyecto N° 1.18.05 “ Control de Plagas”**  
Periodo bajo examen: Año 2017  
Tipo de Auditoria: Gestion  
Objetivo: Evaluar en términos de eficiencia, eficacia y economía el cumplimiento de los objetivos institucionales y operativos, la adecuación de los recursos afectados al programa y la normativa vigente.
- **AGCBA – Proyecto N° 1.16.15 “Servicios de Higiene Urbana - Recolección y Limpieza por Terceros.”**  
Periodo bajo examen: Año 2015  
Tipo de Auditoria: Legal y Financiera  
Objetivo: Controlar los aspectos legales y financieros del o los contratos, y su ajuste a los términos contractuales.
- **AGCBA – Proyecto N° 1.15.01 “SHU – Recoleccion y Limpieza por Terceros”**  
Periodo bajo examen: Año 2014  
Tipo de Auditoria: legal y Financiera  
Objetivo: Controlar los aspectos legales y financieros del proceso de licitación para la contratación del Servicio de Higiene Urbana de la Ciudad.
- **AGCBA – proyecto N° 1.11.03 “ Gestion de Higiene Urbana – Recoleccion de Residuos y Limpieza”**  
Periodo bajo examen: Año 2010

Tipo de Auditoria: Gestion

Objetivo: Controlar los aspectos legales, operativos, técnicos y financieros contenidos en los pliegos correspondientes al proceso licitatorio y analizar el proceso de adjudicación.

En relacion a las ultimas auditorias practicadas las mismas se centraron en los aspectos legales, tecnicos y financieros, controlando los contratos, y evaluando la adecuación de los recursos al cumplimiento de los objetivos del Programa N° 52 "Servicios de Higiene Urbana ", como asi tambien, los procesos de contratación y el ajuste de la realización de las obras, prestación de servicios y/o adquisición de bienes, su liquidación y pago, de acuerdo con la naturaleza de dicho programa.

En lo referente al Programa N° 57 "Control de Plagas" la auditoria se centro en evaluar el cumplimiento de los objetivos institucionales y operativos en términos de eficiencia, economia y eficacia, la adecuación de los recursos afectados al programa como la normativa vigente.

### **III.- Conclusión:**

En relación a las características del ente auditado se pudo observar que la Dirección General de Limpieza cuenta con una estructura formal, la cual cuenta con descripción de responsabilidades y acciones de todas las áreas pertenecientes a la misma.

Asimismo, corresponde mencionar que la información relevada puso de manifiesto la existencia de una estructura con distribución de tareas que se encontraría vigente desde el año 2006 sin haber sido actualizada a la fecha.

Por otra parte hemos visto que el principal objeto del gasto, dada la naturaleza de sus funciones, es el inciso "Servicios No Personales" el cual ocupa un 90,5% del gasto y corresponde al servicios de recolección de residuos.

Asimismo, en términos de ejecución presupuestaria pudimos observar que entre 2020 y 2023, el Poder Ejecutivo solicitó y dispuso de ampliaciones presupuestarias que incrementaron entre un 40% y un 50% los recursos disponibles para cada año de la DG.

Por ultimo, en cuanto al inciso 5 (transferencias), si bien las hubo, el monto no resulta significativo en realcion al total del crédito de sanción.

## **ANEXO II – Papel de Trabajo N°2**

### **PAPEL DE TRABAJO N°2: Análisis del Sistema de Control Interno**

**Nombre del Proyecto:** Plan Anual de Auditoría con Proyección de un ciclo Plurianual

**Nombre del área auditada:** Dirección General de Limpieza (DGLIM)

**Objetivo:** Evaluar el nivel de madurez del Sistema de Control Interno de la Dirección General de Limpieza, con el objeto de identificar los riesgos que afectan el alcance de los objetivos, tanto en relación con la gestión operativa, como en la generación de información y el cumplimiento normativo. El resultado de esta evaluación será utilizado como insumo en la elaboración de la Matriz de Riesgo.

**Jurisdicción:** (53) Ministerio de Espacio Público e Higiene Urbana.

**Unidad Ejecutora:** (8737) Subsecretaría de Higiene Urbana.

**Ciclo Auditoría Plurianual:** 2024-2026.

**Nombre del responsable del Papel de Trabajo:**

**Fecha de elaboración del Papel de Trabajo:**

#### **I.- Documentación obtenida, fuentes de información, criterios y procedimiento/s aplicado/s:**

Fuente de información:

- Resolución AGC N°161/00 - “Normas Básicas de Auditoría Externa”.
- Normas Generales de Control Interno para el Sector Público Nacional de la Sindicatura General de la Nación. Extraído de la Web: <https://www.argentina.gob.ar/sigen/institucional/normativa/normasgenerales-de-control-interno>
- Sitio Web del Gobierno de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires – <https://buenosaires.gob.ar/inicio/>
- [Sitio Web Sindicatura General de la Ciudad](https://buenosaires.gob.ar/sindicaturageneral)
- Sitio Web Boletín Oficial <https://documentosboletinoficial.buenosaires.gob.ar/publico>

Procedimientos Aplicados:

- Relevamiento de las normas básicas de auditoría externa de la Auditoría de la Ciudad de Buenos Aires.
- Confección de entrevista y definición de parámetros de evaluación.

- Análisis de la entrevista realizada.
- Análisis de los cinco componentes y principios que integran el Marco COSO.
- Relevamiento y análisis de los principales procesos (financieros contables, de gestión patrimonial, compras y contrataciones, sistemas informáticos, procesos internos de gestión ambiental, procedimientos administrativos, entre otros).
- Identificación de riesgos existentes.
- Relevamiento y análisis de informes anteriores de auditoría para identificar los controles internos y sus características.
- Determinación de la razonabilidad del Sistema de Control Interno.

## **II.- Análisis:**

### **1.- Análisis del Sistema de Control Interno**

De acuerdo a las normas básicas de auditoría externa de la Auditoría General de la Ciudad Aut. de Buenos Aires, aprobadas por Resolución AGC N° 161/00 y sus modificatorias, se encuentra bajo el apartado 3.2 “Ejecución de la auditoría”, el punto 3.2.2 “Relevamiento del control interno”.

En dicho punto se expone que el control interno es un proceso integrado a los procesos, llevado a cabo por las personas que actúan en todos los niveles de una entidad.

En tal sentido, el auditor deberá relevar y evaluar el sistema de control interno de la entidad auditada, efectuando “un apropiado estudio y evaluación del control interno” con el propósito de “identificar las áreas críticas que requieren un examen profundo” para así determinar el grado de confianza a fin de establecer la “naturaleza, alcance y oportunidad” de los procedimientos de auditoría.

A los efectos de realizar la evaluación del sistema de control interno se realizó un cuestionario (Ver ANEXO I) donde se analizaron los componentes que integran el Marco COSO<sup>2</sup>, siendo ellos: el Ambiente de Control, Evaluación de Riesgos, Actividades de Control, Informe y Comunicación y Supervisión.

Cada componente fue asignado con una cantidad de 20 puntos; a su vez, a cada pregunta se le determinó un valor en razón al nivel de madurez que posee el principio que les da origen, con el objetivo de incrementar el peso relativo de las preguntas asignada a los principios más prioritarios. Aquellos objetivos de control asociados al Nivel de Madurez 1 deben interpretarse como de mayor prioridad, seguidos por los objetivos de Nivel 2,3 y 4.

Poniendo como ejemplo el componente N°1 “ambiente de control” le otorgamos un valor total del componente igual a 20, siendo su nivel de madurez de 10 (suma de los niveles de madurez

---

<sup>2</sup> Se utilizó las “Normas Generales de Control Interno para el Sector Público Nacional” de SIGEN, fechada en noviembre del 2014 y aprobadas por Resolución 172/2014 (SIGEN).

que conforman las preguntas realizadas (1+2+3+4) y la relación entre ambos conceptos, igual a 2 (20/10)).

Tabla 1 – Ponderación de las preguntas sobre los niveles de madurez.

Nivel de Madurez	Valor asignado por nivel de Madurez	Valor del Componente
1	8	40%
2	6	30%
3	4	20%
4	2	10%
Valor del Componente	20	100%

Fuente: Elaboración Propia

Como se observa en la tabla este procedimiento nos permite distribuir los valores de cada pregunta en función de un parámetro definido por el nivel de madurez; la siguiente tabla expone, por un lado, los valores máximos de cada pregunta y por el otro, el valor máximo asignado a cada nivel de madurez:

Tabla 2 – Valores máximos asignadas a cada pregunta y nivel de madurez”

Nivel de Madurez	Cantidad de Preguntas	Valor Máximo de cada Pregunta (VMP: VM/CP)	Valor máximo asignado por Nivel de Madurez
1	12	0,66%	<b>8</b>
2	4	1,5%	<b>6</b>
3	2	2%	<b>4</b>
4	2	1%	<b>2</b>
Total General	<b>20</b>	---	<b>20</b>

Fuente: Elaboración Propia

El valor obtenido, a partir de los criterios definidos, fue comparado con la tabla de valorización de riesgos que se expone a continuación, a los fines de determinar el Nivel de Confianza de cada uno de los componentes.

Tabla 3 – Nivel de Confianza.

RANGO		NIVEL DE CONFIANZA
GENERAL	POR COMPONENTE	
0 a 33%	0 a 7	RIESGO DE CONTROL ALTO
34 a 67%	8 a 12	RIESGO DE CONTROL MEDIO
68 a 100%	13 a 20	RIESGO DE CONTROL BAJO

Fuente: Elaboración Propia

A continuación, se exponen el resultado de la entrevista realizada en función de los parámetros previamente definidos:

Tabla 4 – Resultado del Nivel de Confianza de la evaluación.

COMPONENTES	CANTIDAD DE PREGUNTAS	VALOR TOTAL ASIGNADO AL COMPONENTE	VALOR REAL	NIVEL DE CONFIANZA
AMBIENTE DE CONTROL	18	20	12,63	RIESGO DE CONTROL MEDIO
EVALUACION DE RIESGOS	11	20	3,96	RIESGO DE CONTROL ALTO
ACTIVIDAD DE CONTROL	11	20	6,3	RIESGO DE CONTROL ALTO
INFORMACION Y COMUNICACIÓN	10	20	8,12	RIESGO DE CONTROL MEDIO
SUPERVISION	10	20	6,62	RIESGO DE CONTROL ALTO
TOTAL	60	100	37,63	RIESGO DE CONTROL MEDIO

Fuente: Elaboración Propia

De la tabla se desprende que el Sistema de Control Interno es razonablemente confiable, lo que permite definir al mismo como Riesgo de Control Medio.

**2.- Identificación del ambiente de control de la organización, que contemple la naturaleza de las acciones que lleva a cabo de manera sustantiva, y las que las apoyan a estas, estableciendo sus objetivos operacionales, financieros y normativos**  
La estructura organizativa del Poder Ejecutivo del Gobierno de la Ciudad de Buenos Aires se encuentra formalizada por el Decreto N°463/2019, en ella se exponen las

responsabilidades primarias a nivel de Dirección General. El Decreto N°78 – GCBA – AJG – 2023, modifica la Estructura Orgánica Funcional del Ministerio de Espacio Público e Higiene Urbana.

En este sentido, corresponde mencionar que según la Resolución Conjunta N°1977/MEFGC/19, se modifica la estructura orgánica funcional de jefaturas de la DGLIM. Por su parte, los objetivos de la Dirección General, son conocidos por todos los empleados y se encuentran publicados en la página web del Gobierno de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires.

Mediante Disposición N° 13/GCABA/DGLIM/06, y atento la necesidad de implementar una estructura que permita la correcta ejecución y seguimiento de las actividades, los programas y proyectos a cargo de la DGLIM, se traza una distribución de tareas a través de distintas áreas<sup>3</sup>, asignando a los agentes a cargo de las mismas.

Posteriormente la Disposición N° 72/GCABA/DGLIM/07, deja sin efecto a la Disposición N° 13, y crea nuevas áreas, funciones y agentes a cargo<sup>4</sup>.

Por su parte, mediante Disposición N° 126/GCABA/DGLIM/07, del 15/08/07, se agrega una nueva área, denominada Área Gestión de la Calidad –Normas ISO 9001:2000.

En este sentido, corresponde mencionar que la información relevada puso de manifiesto la existencia de una estructura con distribución de tareas que se encontraría vigente desde el año 2006 sin haber sido actualizada a la fecha.

La información relevada en la entrevista nos ha permitido poner de manifiesto que la Dirección General de Limpieza se limita a efectuar tareas administrativas no pudiéndose verificar la existencia de un control por oposición. Tanto esto último como la ausencia de manuales de procedimientos y/o normas, deja en evidencia la falta de control interno por parte de dicha dirección general.

En relación al compromiso de la Dirección General de Limpieza con sus agentes, vinculado a su desarrollo profesional, no fueron observadas políticas razonables tendientes a ello ni indicadores relativos al seguimiento de las capacitaciones realizadas por el personal.

---

<sup>3</sup> Estas áreas son: Técnica Administrativa y Presupuestaria; Sistemas Informáticos de Control de Servicios; Legal; Inspección de las Zonas 1 y 3 (Licitación N° 1/05) y Zonas 2, 4 y 6 (Dto. N° 961/05).

<sup>4</sup> Las áreas referidas son: Sistemas Informáticos (GPS); Técnico – Administrativa; Legal; Planeamiento de Servicio, con las siguientes sub áreas: Coordinación Administrativa en el Área Casa y Terrenos Abandonados, Coordinación Operativa en el Área Casa y Terrenos Abandonados, Inspecciones en la Vía Pública, Denuncias y Reclamos de las Comunas, Levantamiento y guarda de volquetes.

El Gobierno de la Ciudad autónoma de Buenos Aires aprueba con cada presupuesto el Plan General de Acción de Gobierno<sup>5</sup> por el trienio correspondiente, cuyo objetivo principal es seguir mejorando la calidad de vida de las personas que viven, estudian y trabajan en Buenos Aires, desarrollando una Ciudad más inclusiva, más participativa y donde todos tengan la posibilidad de progresar; para ello el Gobierno de la Ciudad de Buenos Aires estructura su plan en tres ejes principales y tres ejes transversales, cada uno con sus respectivos lineamientos estratégicos. En este plan también se encuentran varios puntos de encuentro con los procesos sustantivos llevados adelante por la Subsecretaría, como ser en el lineamiento de “Reciclado y cambio Climático” el cual tiene por objetivo realizar “transformaciones de largo alcance, que conllevan esfuerzo, pero que redundan en cambios trascendentes que perdurarán por generaciones, mejorando la vida de los vecinos”.

### **2.1.- Identificación de riesgos inherentes y de control de la organización analizada.**

Las normas básicas de auditoría externa de la Auditoría General de la Ciudad de Buenos Aires aprobadas por Resolución AGC N°161/00, definen al riesgo de auditoría como “aquellas circunstancias, de carácter cuantitativo o cualitativo, que pueden influir, aumentando las posibilidades de error en las conclusiones de auditoría”.

En este sentido la norma hace mención de distintos tipos de riesgos; por un lado se encuentra, el Inherente, vinculado “exclusivamente a las características cualitativas y cuantitativas propias del organismo y de su actividad”, y por el otro, el de Control que se refiere “especialmente a la evaluación del ambiente de control, la existencia o no de una unidad de auditoría interna, mecanismos propios de control o manuales de procedimiento”.

Analizando los objetivos de gestión, de reporte o generación de información y de cumplimiento normativo en conjunto con los principios rectores del componente “Evaluación de Riesgos” que integra el informe COSO se procede a exponer en la siguiente tabla, los riesgos inherentes y de control detectados según la información recabada en el ANEXO I.

---

<sup>5</sup> Trabajo conjunto entre el jefe de gobierno, el jefe de gabinete y la Dirección General de Planificación Estratégica dependiente de la Secretaría de Planificación, Evaluación y Coordinación de Gestión de la Jefatura de Gabinete de Ministros.

Tabla 5 – Marco COSO “Evaluación del Riesgo”

TIPO DE RIESGO	DESCRIPCION	
INHERENTE	1	Inexistencia de un área específica que desarrolle procesos sustantivos tendientes a controlar el riesgo de fraude en áreas críticas.
	2	Modificaciones en la estructura orgánica funcional.
	3	Modificaciones presupuestarias sustanciales realizadas durante los años 2021, 2022 y 2023.
CONTROL	1	Reportes de seguimiento y comunicación de los resultados con información insuficiente.
	2	Inexistencia de manuales de procedimientos.
	3	Mecanismo de medición de las metas y cumplimientos normativos poco confiables.
	4	Inexistencia de un área específica que desarrolle procesos sustantivos tendientes a identificar y mapear riesgos.
	5	La inexistencia de la identificación y análisis de los riesgos imposibilita conocer el impacto, tolerancia y probabilidad de ocurrencia de los mismos.
	6	Existencia de estructura no formal.

Fuente: Elaboración Propia en base al Marco COSO

En relación a los Riesgos Inherentes se detectó que en cuanto al:

- **Tipo de Riesgo N°1** – se observó la inexistencia de un área específica que desarrolle procesos sustantivos tendientes a controlar el riesgo de fraude en áreas críticas. En tal sentido, considerando la naturaleza de las actividades que desarrolla la Dirección General de Limpieza, resulta necesario que la evaluación de riesgos contemple al tipo por fraude, tanto por parte del personal de la organización como por parte de los terceros con los que esta interactúa.
- **Tipos de Riesgo N° 2** – se detectaron reiteradas modificaciones en relación a la estructura orgánica funcional de la Dirección General de Limpieza. Cabe mencionar que dichas modificaciones pueden afectar sustancialmente los procesos sustantivos de la DGLIM.
- **Tipo de Riesgo N° 3** - En relación al riesgo inherente por modificaciones presupuestarias corresponde mencionar la existencia de procesos sustantivos, con impacto en los objetivos de la Dirección General no pudiendo controlar el cumplimiento de los cronogramas de ejecución de los programas.

En relación a los Riesgos de Control se detectó que en cuanto al:

- **Tipo de Riesgo N° 1** – En relación a los riesgos detectados, se han relevado reportes

de seguimiento y comunicación de los resultados a través de la Cuenta de Inversión que presentaba información insuficiente, poco específica y en algún programa incluso argumentaciones completas repetidas de años anteriores.

- **Tipo de Riesgo N° 2** – según lo observado se detectó la Inexistencia de Manuales de Procedimientos
- **Tipo de Riesgo N° 3** – en relación a este riesgo de control se observó que las metas físicas definidas se presentan sólo a nivel de programa y no se ajustan por las variaciones que sufren los créditos presupuestarios.
- **Tipo de Riesgo N° 4** – se detectó que la DGLIM no cuenta con un mapeo de riesgos, ni políticas destinadas a mitigar los mismos.
- **Tipo de Riesgo N° 5** – del relevamiento realizado surge que la DGLIM no destina esfuerzos sustanciosos al análisis de los riesgos, pero reconoce los riesgos que pueden presentarse, así como sus impactos en los procesos sustantivos que desarrolla.
- **Tipo de Riesgo N° 6** – El relevamiento realizado permitió la detección de áreas, en la Dirección General de Limpieza, que no han sido debidamente formalizadas.

Por último, la DGLIM ha manifestado la inexistencia de mecanismos que permitan analizar de forma periódica los cambios que pudieran afectar al control interno.

### **3.- Principales Procesos:**

#### **3.1.- Identificación de los procesos financieros contables, de gestión de personal, de compras y contrataciones de bienes y servicios y de obra pública, de gestión patrimonial y de transferencias financieras a terceros.**

Los principales procesos financieros contables, de gestión de personal, de compras y contrataciones de bienes y servicios como de obra pública, son ejecutados a través de la Dirección General Técnica, Administrativa y Legal (DGTAYL) dependiente del Ministerio de Ambiente y Espacio Público.

El área de Presupuesto dependiente de la mencionada dirección general (DGTAYL) es la responsable de llevar a cabo el registro presupuestario de los gastos efectuados mediante caja chica y fondos con cumplimiento al régimen de compras y contrataciones. También se ocupa de la formulación del anteproyecto de presupuesto, así como la programación física y financiera, y de registro presupuestario de las contrataciones, previa coordinación con la DGLIM.

De acuerdo a lo detectado la Dirección General de Limpieza ejecuta a través del Departamento de Medición y Servicios los procesos financieros contables y de gestión

patrimonial (confección del inventario de la DG), como así también, las solicitudes de gastos y PDR para los certificados de las zonas 5 y 3 inspecciones, compras y Caja Chica. En relación a los procesos vinculados con la gestión de personal se detectó que los mismos son ejecutados por la Jefatura de Sección Administración de Recursos Humanos dependiente de la DG.

Entre los procesos sustantivos de dicha área, encontramos el de ordenamiento y seguimiento de la totalidad de la legislación que hace a los recursos humanos de la Dirección General de Limpieza, la liquidación de haberes, el control de registro de asistencias, altas bajas y designaciones, reconocimientos médicos, etc. los cuales son volcados en el sistema informático SURH.

En cuanto a lo relevado en relación a los procesos de compra de contrataciones de bienes, servicios y obra pública se observó que los mismos están a cargo de la Dirección General Coordinación de Contrataciones y Administración, específicamente de la Gerencia Operativa Compras y Contrataciones de la Dirección General Técnica, Administrativa y Legal del Ministerio de Ambiente y Espacio Público la cual se ocupa de elaborar los pliegos de bases y condiciones particulares necesarias para efectuar los procesos de selección de proveedores relacionado con la adquisición de bienes y servicios, en el marco de la Ley 2.095.

Asimismo, esta dirección general tiene a su cargo también la gestión de los procedimientos de compras; la verificación de los servicios de tracto sucesivo y la adquisición de servicios; así como también mantener actualizado el registro de contrataciones en proceso y de los vencimientos de las licitaciones. Por otro lado se ocupa de la registración en el Buenos Aires Compra (BAC) de dichos procesos de contrataciones, como de la emisión de las respectivas órdenes de compra y partes de recepción definitivas.

En relación a todo lo relevado se observó que, La Dirección General de Limpieza no tiene las facultades necesarias para iniciar sus propios procesos licitatorios.

De lo observado en relación a los procesos vinculados con transferencias financieras a terceros, podemos inferir que no resulta una cuestión significativa dentro de la DGLIM, ya que el peso relativo de los mismos para el año 2024, es de \$ 5.422.431 millones de pesos, un monto poco significativo en relación al total del crédito de sanción.

### **3.2.- Identificación de los procesos de prestación de servicios o regulaciones o controles a usuarios o controlados por el organismo.**

La Dirección General de Limpieza, concentra el gasto en concepto de inciso 3 “Servicios no Personales”, de acuerdo con el Presupuesto 2024 del Ministerio de Espacio Público e Higiene Urbana, este rubro se lleva el 90,5% del gasto el cual corresponde al servicios de recolección de residuos.

La Gerencia Operativa Control de Higiene Urbana tiene dentro de sus acciones principales la de intervenir en la atención de reclamos, en materia de higiene urbana, a través del control de las conductas en infracción en el ámbito de su competencia, en coordinación con la Gerencia Operativa Atención de Reclamos de la Dirección General Control de Gestión. Por otro lado, se encarga también de confeccionar órdenes de inspección, coordinar las intimaciones, el labrado de actas de comprobación y disponer medidas precautorias en el marco del Código de Faltas de la Ciudad y demás normativa vigente.

Por su parte la Jefatura de División Gestión y Control que depende funcionalmente de la Dirección General de Limpieza efectúa el seguimiento de los procesos de fiscalización, consolidación y control de los datos provistos por los equipos de la Gerencia Operativa, como así también, se encarga de supervisar el proceso de validación de la documentación y contestaciones ante las consultas y eventuales reclamos de los fiscalizados para el posterior registro de los generadores especiales; gestionar las denuncias de vecinos que recibe la Gerencia Operativa, en el marco de Sistema Único de Atención Ciudadana (SUACI-147) del Gobierno de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires y asistir a la Gerencia Operativa en la confección de informes de gestión y presentaciones.

A los efectos de la prestación del servicio en el marco de la Licitación Pública Nacional e Internacional N°997/2013 se dividió a la Ciudad en siete Zonas de limpieza, se establecieron los servicios para cada una de ellas bajo los mismos parámetros. Gracias a los datos obtenidos por la telemetría y los informes de las auditorías privadas, se logró pasar de un contrato rígido a uno dinámico y se fueron adaptando los servicios en base a las nuevas necesidades de cada zona y barrio en particular.

Desde la puesta en práctica del procedimiento de aplicación de sanciones previsto en tal capítulo 6 del Pliego de Bases y Condiciones Particulares de la Licitación Pública N° 997/13, desde esta Dirección General se buscó implementar un nuevo sistema de intercambio de comunicaciones electrónicas, adecuado a las nuevas tecnologías y a las condiciones de la operatoria.

A dichos efectos, el GCBA y las contratistas de la Licitación mencionada suscribieron un Acta Acuerdo cuyo objeto fue constituir domicilios electrónicos válidos para las

notificaciones realizadas en el marco del procedimiento de penalidades. Esto impactó directamente en la correcta prestación del servicio al posibilitar la transmisión de información inmediata y, de esa forma, la rápida notificación a las prestatarias de las faltas detectadas, permitiéndoles tomar conocimiento de las mismas y corregir el servicio sin dilaciones.

### **3.3.- Identificación de los sistemas informáticos aplicados, sean provistos por organismos rectores o bien sistemas propios o sistemas bajo licencias.**

Los sistemas informáticos que utiliza la Dirección General de Limpieza, así como la Subsecretaria de Higiene Urbana, son los comunes a todo el Gobierno de la Ciudad de Buenos Aires.

Por un lado, está el **Sistema Integrado de Gestión y Administración Financiera (SIGAF)** el cual es una herramienta informática utilizada para la gestión a nivel presupuestario, contable y de tesorería para los distintos organismos que conforman la administración pública de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires.

El Ministerio de Hacienda y Finanzas a través de la Dirección General Unidad Informática de Administración Financiera tienen a su cargo el diseño, desarrollo y administración del mismo. El sistema contiene diversos módulos, con sus correspondientes manuales de procedimiento que dan respuesta a las necesidades de los usuarios; a su vez esa Dirección General se ocupa del soporte del sistema a través de una mesa de ayuda.

Otro de los sistemas utilizados es el **Buenos Aires Compras (BAC)**, (sistema electrónico de compras y contrataciones del Gobierno de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires), el cual es una herramienta de apoyo en la gestión de Compras y Contrataciones que llevan adelante las entidades gubernamentales, permitiendo la participación de los compradores, proveedores y la comunidad.

Dicho sistema tiene su origen en el artículo 76 de la Ley 2.095 el cual manifiesta que todos los procesos de compras, ventas y contrataciones que realicen los órganos contratantes deben efectuarse a través de sistemas electrónicos o digitales que establezca la Dirección General de Compras y Contrataciones del Ministerio de Hacienda y Finanzas quien asume el carácter de órgano rector.

A partir del Decreto N° 1.145/09 se aprueba la reglamentación del mencionado artículo y se implementa el “Sistema Electrónico de Adquisiciones y Contrataciones del Gobierno de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires, denominándose en adelante como Buenos

Aires Compras”, con alcance a todas las jurisdicciones dependientes del Poder Ejecutivo. Por Resolución N°1.160/MHGC/11 se aprobaron las normas de Procedimientos de compras y contrataciones que realiza el Sector Público de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires a través del portal Buenos Aires Compras.

Por último, fue la Resolución N°424/MHGC/13 la que a través de su artículo primero estableció que a partir del 01/08/2013 las adquisiciones y contrataciones regidas por la Ley 2.095 que realicen todas las jurisdicciones dependientes del Poder Ejecutivo de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires, con algunas limitaciones mencionadas en la norma, deberían realizarse por medio de Buenos Aires Compras.

El **Sistema de Administración de Documentación Electrónica (SADE)**: es el instrumento de administración de documentos electrónicos, pase de expedientes, movimiento de expedientes, que tiene por objeto digitalizar todos los trámites y comunicaciones del Poder Ejecutivo del Gobierno de la Ciudad de Buenos Aires.

El módulo “CCO – Comunicaciones Oficiales”, se implementó por Decreto 287/10 e inauguró la documentación administrativa electrónica permitiendo la generación, registro y archivo de Notas y Memorandos. Por otra parte, el módulo “GEDO – Generador de Documentos Electrónicos Oficiales” introducido por el Decreto 765/10 permite la generación, registro y archivo de los documentos oficiales necesarios para vincular en un expediente electrónico, entre los documentos disponibles en este módulo se destacan los Informes, las Providencias, Disposiciones, Resoluciones, entre otros.

Por último, entre los módulos más relevantes, se encuentra el “EE – Expediente Electrónico”, introducido por el Decreto 196/11, el cual permite la caratulación, vinculación de documentos, pases y consultas de expedientes electrónicos.

La Dirección General de Gestión Digital es la responsable, por un lado, de administrar el Sistema de Administración de Documentos Electrónicos, supervisando el funcionamiento de la mesa de soporte y por el otro, de diseñar las capacitaciones de usuarios, capacitadores, administradores locales y formadores del sistema en coordinación con el Instituto Superior de la Carrera.

El **Sistema Único de Atención Ciudadana (SUACI)**<sup>6</sup>, es una herramienta que facilita la realización de denuncias, reclamos, quejas, sugerencias por parte de los ciudadanos.

Mediante el Decreto n°12/11 el Gobierno de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires, reglamentó el artículo 5, punto 5.2, del capítulo segundo del anexo de la Ley 3.304

---

<sup>6</sup> Página Web del Sistema de Atención Ciudadana: <https://suacigcba.buenosaires.gob.ar/suaci/index>

referido a la implementación de un sistema de quejas y reclamos que permita a los ciudadanos realizar las mismas a través de un sistema accesible vía internet y/o telefónica; con la finalidad de dar cumplimiento a lo requerido, se estableció al Sistema Único de Atención Ciudadana como la plataforma de acceso para dar cumplimiento al artículo referido, complementado por el Centro de Llamadas al número telefónico 147. A su vez, su artículo cuarto encomienda a la Jefatura de Gabinete de Ministros como autoridad de aplicación a la Jefatura de Gabinete de Ministros. La Resolución 1/SSATCIU/2012 aprueba la reglamentación funcional del sistema único de gestión de reclamos integrada al sistema general.

**Sistemas, Aplicaciones y Productos (SAP)**<sup>7</sup>, es un software de gestión administrativa que permite el procesamiento eficaz de datos y el flujo de información entre las organizaciones, es provisto bajo licencia y utilizado en la ejecución de algunas obras o servicios de mantenimiento, surge como respuesta al enorme flujo de información que implican ciertas tareas, sobre todo las dirigidas al mantenimiento urbano.

Por otro lado, la Gerencia Operativa Control de Higiene Urbana trabajó en conjunto con la empresa Deloitte Argentina en el diseño e implementación de un nuevo sistema de almacenamiento, gestión y tratamiento de la información y documentos implicados en el proceso de fiscalización que realiza el área. Esto se implementó con el objeto de unificar las bases de datos de distintas áreas de gestión, avanzar con la sistematización de la información que maneja la gerencia y fomentar la “despapelización” del proceso administrativo. Para ello se desarrolló una solución en el **Sistema Operativo de SAP-CRM** que responde a estos requerimientos.

El sistema operativo de gestión implementado desde la Gerencia Operativa Control de Higiene Urbana se compone de tres interfaces entrelazadas: la información vinculada a la base de datos, los documentos que hacen al proceso de fiscalización y el reporte del trabajo realizado en la calle. Cada interfaz cumple con las operaciones de diferentes etapas del proceso inspectivo a través de la ejecución de funciones y tareas que permiten llevar a cabo el procedimiento de principio a fin. Cualquier cambio en los datos repercute en la información de los otros subsistemas.

Los tres sub-sistemas que integran la solución son: **CRM Web, el Mapa de Gestión (Hana), y la App Mobile** de los dispositivos móviles.

Por otro lado, la Digitalización del Registro de Generadores Especias se realizó en

---

<sup>7</sup> Página web del SAP: <https://www.sap.com/latinamerica/index.html>

conjunto con la Dirección de Desarrollo Económico y la Gerencia Operativa Control de Higiene Urbana, este es un proyecto de digitalización de trámites para que los vecinos, generadores y otras entidades puedan realizar aquellos tramites vinculados a esta gerencia de forma virtual, a través de la **Plataforma de Trámites a Distancia (TAD)**<sup>8</sup>. Esto implica beneficios al reducir los tiempos destinados para hacer los trámites, evitar traslados, evitar costos asociados, agilizando los procesos desde la gerencia y obteniendo un ahorro para la administración pública.

### **3.4.- Identificación de los principales procesos internos de gestión ambiental o sustentabilidad social, ambiental y de recursos humanos, incluidos políticas de género.**

El Gobierno de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires, sancionó el día 10/12/1998, la Ley 123 de evaluación del impacto ambiental conforme lo requerido por el artículo 30 de la Constitución de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires la cual establece la obligatoriedad de la evaluación previa del impacto ambiental de todo emprendimiento público o privado susceptible de relevante efecto, también se expone la obligatoriedad de discusión en audiencia pública.

La evaluación del impacto ambiental consiste en un procedimiento técnico-administrativo destinado a identificar e interpretar, así como a prevenir los efectos a corto, mediano y largo plazo que actividades, proyectos, programas o emprendimientos públicos o privados, puedan causar al ambiente.

La Ley define al Impacto Ambiental a “cualquier cambio neto, positivo o negativo, que se provoca en el ambiente como consecuencia, directa o indirecta, de acciones antrópicas que puedan producir alteraciones susceptibles de afectar la salud y la calidad de vida, la capacidad productiva de los recursos naturales y los procesos ecológicos esenciales”.

La autoridad de aplicación creada mediante la Ley 2.628/07, sancionada el 13/12/2007, es la Agencia de Protección Ambiental de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires, la cual, en concordancia con los objetivos planteados por las normas anteriores, tiene por objeto proteger la calidad ambiental a través de la planificación, programación y ejecución de las acciones necesarias para cumplir con la política ambiental. La Agencia es administrada por un presidente, el cual será designado por el señor Jefe de Gobierno.

---

<sup>8</sup> Por Decreto 429/13 se anexa al módulo la plataforma de Tramitación a Distancia (TAD), la cual funciona como nexo de interacción entre la ciudadanía y la administración permitiendo la recepción y remisión de presentaciones, solicitudes, escritos, notificaciones y comunicaciones, entre otros.

La sustentabilidad ambiental forma parte de los Valores de la GCBA, expuestos en el Plan General de Acción del Gobierno 2023-2025<sup>9</sup> donde se manifiesta que promueven una “Ciudad sustentable tanto en lo económico, como en lo ambiental y en el bienestar social”.

Dada la naturaleza de los procesos sustantivos que desarrolla la Subsecretaría de Higiene Urbana en conjunto con las Direcciones Generales que dependen de ella, estos procesos si bien no se encuentran a cargo de ellas, son relevantes. La falta de oportunidad de los mismos, supone un riesgo operativo que generaría atrasos de obra; a su vez, estos centros de gestión al actuar como inspectores de obra corroboran la existencia de los certificados de aptitud ambiental y realizan un seguimiento de su vencimiento y renovación si correspondiese.

Las políticas de género se encuentran centralizadas en la Dirección General Violencia de Género, la cual tiene entre sus responsabilidades primarias la de integrar, visibilizar, evaluar y sistematizar las cifras y los datos que reflejan la problemática de la violencia de género en el ámbito de Ciudad Autónoma de Buenos Aires y analizar la información obtenida desde la perspectiva de género, así como la planificación de las capacitaciones específicas en género para las distintas áreas que integran el Poder Ejecutivo.

Estas políticas son de carácter relevantes para el Gobierno de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires por ello integran uno de los lineamientos estratégicos transversales del Plan General de Acción del Gobierno 2023-2025, denominado “Derechos Humanos, Género y Diversidad”.

El objetivo del mismo es buscar incorporar políticas de gobierno con perspectiva de género en todas las áreas, para ello se toma como base el marco conceptual de la CEPAL<sup>10</sup>. En cuanto al concepto Diversidad, los esfuerzos se centran en promocionar los derechos humanos y fomentar la diversidad en la Ciudad de Buenos Aires, para ello trabaja conjuntamente con la población LGBTIQ+.

### **3.5.- Identificación de los principales procesos de gestión de procedimientos**

---

<sup>9</sup> Plan General de Acción del Gobierno 2023 - 2025.

<https://buenosaires.gob.ar/sites/default/files/media/document/2022/10/26/1b08871dfaafdc11451b7abe309ecd93f3488c1.pdf>

<sup>10</sup> Violencia Basada en Género. Marco Conceptual para las políticas públicas y la acción del estado, publicado en la Web:

[https://oig.cepal.org/sites/default/files/mimp\\_violencia\\_basada\\_en\\_genero\\_marco\\_conceptual\\_para\\_la\\_s\\_politicas\\_publicas\\_y\\_la\\_accion\\_del\\_estado.pdf](https://oig.cepal.org/sites/default/files/mimp_violencia_basada_en_genero_marco_conceptual_para_la_s_politicas_publicas_y_la_accion_del_estado.pdf)

#### **administrativos incluido la emisión de actos administrativos.**

La Ley de Procedimiento Administrativos de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires se encuentra regulada por el Decreto 1510/97 (texto ordenado por Ley N°5.454) y fueron ratificados por Resolución N°41/LCABA/98.

La ejecución de los procesos administrativos tramita por el Sistema de Administración De Documentos Electrónicos, en consonancia con el instrumento 6.3 normado por la Ley 3.304 de Modernización de la Administración Pública, que tiene por objetivo “Agilizar la gestión de la administración pública y aumentar el acceso a los servicios y trámites públicos, garantizando la autoría e integridad de los documentos electrónicos, emanados tanto de la administración como de los administrados, mediante el uso de la firma electrónica y la firma digital”.

#### **4.- Identificación de las características de los principales controles internos existentes en cada proceso, sus fortalezas y debilidades, ausencias o deficiencias.**

La Dirección General Técnica, Administrativa y Legal, depende funcionalmente del Ministerio de Espacio Público e Higiene Urbana, tiene a su cargo los procesos sustantivos de las cuestiones relativas a temas financieros contables, de gestión de personal, de compras y contrataciones de bienes y servicios como de obra pública.

El área de Presupuesto dependiente de la mencionada dirección general (DGTAL) es la responsable de llevar el registro presupuestario de los gastos efectuados mediante caja chica y fondos con cumplimiento al régimen de compras y contrataciones. También se ocupa de la formulación del anteproyecto de presupuesto, así como la programación física y financiera, y de registro presupuestario de las contrataciones, previa coordinación con la Dirección General de Limpieza.

El control se desarrolla por comunicaciones internas que se reflejan, a través de la documentación expuesta en el Sistema de Administración de Documentos Electrónicos, por las reuniones periódicas que realiza la Dirección General de Limpieza con las diferentes áreas y la verificación a través del Sistema Integrado de Gestión y Administración Financiera, de la correcta registración y ejecución de los contratos de bienes, servicios y de obra pública. Asimismo, también controla periódicamente el ingreso y egreso de los bienes patrimoniales y realiza controles manuales sobre los gastos efectuados por caja chica y fondos con cumplimiento al régimen de compras y contrataciones.

Por su parte La Dirección General de Limpieza a través del Departamento de Medición y

Servicios, ejecuta y aprueba las planillas de medición, efectúa el control presupuestario, financiero y realiza su seguimiento.

Los procesos de control se encuentran definidos (fortaleza), sin embargo, no se encuentran formalmente aprobados (debilidad) y el resultado producto del análisis de los controles se informa de manera íntegra a las autoridades máximas (fortaleza), pero no se comunican de forma eficiente al resto de los centro de gestión (deficiencia). Con respecto a los procesos vinculados con las licitaciones no se verificó un fuerte control de carácter normativo en cuanto en algunos casos, se suscribieron Actas Acuerdo, que no se ajustan a los parámetros del pliego, esta falta de previsión en el procedimiento supone un riesgo operacional y atenta con el cumplimiento de los objetivos (debilidad).

Los procesos vinculados con la gestión de personal, son ejecutados por la Jefatura de Sección de Administración de Recursos Humanos dependiente de la mencionada dirección general, en este sentido sus controles se centran en controlar las políticas y normas para la administración del personal, para ello se ocupa de verificar la comprensión de las mismas por parte de los empleados, mediante un seguimiento del personal a través de la implementación de evaluaciones de desempeño.

El proceso de evaluación se centraliza en dicha Jefatura de Sección, mientras que su ejecución se descentraliza en cada área (fortaleza), aunque el mismo no se encuentra aprobado formalmente (debilidad). Por otra parte, las evaluaciones que realiza no consideran los objetivos personales de los empleados (deficiencia). No fue relevado un documento que permita afirmar que se cuenta con un conocimiento sustancial de los puestos de trabajo de todas las áreas (debilidad). Por último, no fueron verificados esfuerzos destinados al control relativo de los incentivos que consideren las expectativas de los empleados (deficiencia).

En relación a los procesos de transferencia, dada la poca significatividad del mismo no se establecieron controles específicos (debilidad).

La Dirección general de Limpieza implementó un nuevo sistema de almacenamiento con el objeto de unificar las bases de datos de distintas áreas de gestión, avanzar con la sistematización de la información que maneja la gerencia y fomentar la “despapelización” del proceso administrativo. Para ello se desarrolló una solución en el *Sistema Operativo de SAP-CRM* que responde a estos requerimientos (fortaleza), como ser el

entrelazamiento de tres interfases, la información vinculada a la base de datos, los documentos que hacen al proceso de fiscalización y el reporte del trabajo realizado en la calle. Cada interfaz cumple con las operaciones de diferentes etapas del proceso inspectivo a través de la ejecución de funciones y tareas que permiten llevar a cabo el procedimiento de principio a fin. Cualquier cambio en los datos repercute en la información de los otros subsistemas y no se ha realizado aún una evaluación de la funcionalidad de dicho sistema operativo (debilidad).

Con respecto a los controles vinculados con los procesos ambientales los mismos son llevados adelante, principalmente, por la Subgerencia Operativa de Seguridad e Higiene Ambiental y consisten en controlar e inspeccionar a las empresas prestatarias del servicio público de higiene urbana en materia de medio ambiente, higiene y seguridad laboral e ingeniería, todo ello conforme lo dispuesto en la Ley N° 4.120.

Estas actividades de prevención, relevamiento y fiscalización se llevan a cabo a través de la programación de las mismas (fortaleza); aunque el principal enfoque que se realiza es sobre temas ambientales, mientras que los pilares de sustentabilidad y economía no se encuentran sujetos a un control exhaustivo (debilidad).

Tanto el Ministerio de Espacio Público e Higiene Urbana como la Subsecretaria y Direcciones dependientes del mismo no cuentan con una Dirección Violencia de Género (deficiencia). La DGLIM no ha manifestado la necesidad de recibir estos tipos de curso, ni cuenta con un relevamiento integral que permita obtener información de calidad sobre cuestiones relativas a la violencia de género ocurrida en las áreas que dependen de ella, u ocurridas en los ámbitos familiares de sus empleados (debilidad).

#### **5.- Identificar si los controles internos son permanentes, periódicos o esporádicos y si son de naturaleza manual o automatizada.**

Los controles internos relativos a los procedimientos financieros contables son permanentes y periódica, estos últimos se ven reflejado en los informes trimestrales, que son de carácter obligatorios y fueron establecidos por el artículo 23, de la Ley 70 “Sistemas de Gestión, Administración Financiera y Control del Sector Público”, en donde se manifiesta que los responsables de los programas y proyectos, así como también sus superiores elaboran informes trimestrales sobre el desarrollo de las actividades del área en que se desempeñan. Estos controles son de naturaleza manual y automatizada.

En relación a los controles vinculados con los procesos de compra y contratación de bienes, servicios y obras, los controles contables y jurídicos, teniendo presente la naturaleza de los procesos sustantivos realizados por la Dirección General de Limpieza son realizados de forma permanente y mensual sobre las certificaciones de obras y servicios.

Los controles relativos a la gestión de personal son de carácter permanente y semestral en concordancia con las evaluaciones de desempeño y se realizan de forma manual.

Por otra parte, con relación a los controles referidos a las políticas ambientales, se realizan de manera permanente y con periodicidad, trimestral, su naturaleza de programación requiere de una rendición de cuenta trimestral conforme lo define la Ley 70. Asimismo la DGLIM realiza los controles de verificación de forma esporádica y manual, en función a los trabajos de obra que sean considerados con impacto ambiental de relevante efecto.

#### **6.- Un análisis de las actividades de control, necesarias, previstas o a prever, para la mitigación de los riesgos identificados.**

Las Actividades de Control conforman el tercer componente definido por el Marco COSO, y abarcan las acciones establecidas por las autoridades y procedimientos, orientados a reducir los riesgos que puedan afectar el logro de los objetivos de la Dirección General.

Estos controles son llevados a cabo por todas las áreas de la organización, a través de los procesos y tecnologías que les da soporte y pueden ser preventivas o detectivas, abarcando diversas modalidades tanto manuales como automatizadas.

El primero de los tres principios que conforman este componente se centra en la definición e implementación de controles por parte de la Dirección General que contribuyen a reducir, hasta niveles aceptables, los riesgos que puedan afectar el logro de los objetivos.

En este sentido, hemos relevado y expuestos anteriormente que no se realiza un mapeo de riesgos, que permita identificar los mismos, conocer sus impactos y probabilidad de ocurrencia. Pese a lo afirmado, la Dirección General reconoce riesgos que pueden presentarse, así como sus impactos en los procesos sustantivos; en este sentido la DGLIM debería desarrollar un manual de políticas y procedimientos donde consten los controles, con el nivel de profundidad y tecnificación requerida en función a sus características propias, que permitan el mapeo de los riesgos y su mitigación hasta niveles aceptables.

En relación a la separación de funciones o responsabilidades hemos analizado la

asignación de los procesos sustantivos sobre cada área y no se han encontrado procedimientos duplicados que se superpongan con los objetivos definidos.

Tampoco han sido detectados procedimientos específicos que permitan evaluar la eficacia y eficiencia de las operaciones, asimismo los reportes de seguimiento y comunicación de los resultados, a la ciudadanía, son presentados con información insuficiente; esto se corresponde con la inexistencia de parámetros claros para la realización de estos tipos de reporte.

El segundo principio que conforma las Actividades de Control manifiesta que se debe definir e implementar controles sobre la tecnología que se utiliza en las actividades llevadas a cabo para lograr los objetivos.

Los Software de apoyo utilizados en la gestión que han sido relevados, cuentan con sistemas desarrollados, que llevan implementándose y actualizándose desde hace varios años. Se verificó la existencia de políticas de seguridad informática. La administración de estos sistemas, no resultan de competencia directa de la Dirección General.

Por último, el tercer principio se centraliza en la necesidad de desarrollar los controles a través de políticas, que establezcan la orientación y sus criterios, y procedimientos, que permitan llevar a la práctica las cuestiones establecidas en la política.

La DGLIM no cuenta con manuales de procedimientos definidos respecto a la ejecución de sus controles, por ende, los controles se realizan de forma detectivas y correctivas, es decir que los desvíos de control o eventos se identifican en el momento en que se detectan y, a partir de ello, se arbitran las medidas necesarias para revertir ese evento no deseado o subsanar esa falla de control detectada. Los controles relevados se centralizan en la realización de determinadas actividades operativas.

#### **7.- Identificación de las vías de comunicación interna y externa de la organización, como así también de sus sistemas de administración.**

El componente de Informe y Comunicación definido por el Marco COSO, tiene por objetivo evaluar si las autoridades pueden disponer y generar información relevante de calidad que permita el adecuado funcionamiento de su sistema de control interno.

La comunicación se constituye en un proceso continuo que permite generar, compartir y obtener la información necesaria. Las comunicaciones internas abarcan los mecanismos para diseminar la información por la organización, contemplando líneas ascendentes, descendentes y transversales dentro de la estructura organizacional, e incluyendo mecanismos para asegurar que todo el personal recibe mensajes claros de las autoridades

respecto del control interno.

Por otra parte, las comunicaciones externas permiten encauzar las comunicaciones internas de información externa relevante y proveer la información a las partes interesadas externas a la organización.

En tal sentido el primer principio concentra sus esfuerzos en obtener, generar y utilizar información relevante y de calidad para la gestión y el funcionamiento del control interno. Esto es llevado a cabo mediante el Sistema de Administración de Documentación Electrónica (SADE), a través de los diferentes módulos que lo integran.

El mencionado sistema se encuentra actualmente en un nivel de desarrollo satisfactorio, logra cumplir con las necesidades de la Dirección General, a su vez permite alcanzar los objetivos definidos por el informe COSO, en cuanto a la calidad de la información dado que la misma es accesible, correcta, se presenta de forma actualizada, protegida, suficiente, oportuna, válida, verificable y conservable en el sentido que la misma se encuentra disponible por el período de tiempo que sea necesario.

La comunicación a nivel medio y operativo no se encuentra formalizada, los registros existentes de ella son los que se solicitan por mails.

El segundo principio centraliza esfuerzos en la comunicación interna de tanto los objetivos como las responsabilidades propias del control interno.

En este sentido, corresponde mencionar que los objetivos son conocidos por todos los empleados, sin embargo, las políticas y procedimientos no se encuentran plasmados en un documento o manual, y no ha sido relevado canales de comunicación que transmitan la importancia, relevancia y beneficio de controles internos efectivos.

En relación al tercer principio, el objetivo del mismo es que la DGLIM tenga en cuenta el control interno en las comunicaciones con terceros y la ciudadanía.

Del relevamiento de los informes trimestrales y los resúmenes de ejecución del programa expuestos en la Cuenta de Inversión, generados en concordancia con la Dirección General Técnica, Administrativa y Legal, se observa la presentación de información insuficiente, poco específica y en algunos programas incluso argumentaciones completas repetidas de años anteriores; a su vez, las metas físicas se presentan sólo a nivel de programa, no se ajustan por las variaciones que sufren los créditos presupuestarios; de los mismos tampoco se desprenden explicaciones que justifiquen las causas de los desvíos financieros o físicos, ni cuales fueron las medidas correctivas realizadas. El principal canal de comunicación con el exterior es la Cuenta de Inversión.

Asimismo, los canales de comunicación utilizados con los proveedores o contratistas se

realizan, dada la naturaleza de los procedimientos llevados adelante por la DGLIM, a través de las notas de pedido y órdenes de servicio. La inexistencia de un manual que defina parámetros o criterios de elaboración de los mismos incrementa los riesgos operativos. Los mismos no cuentan con un sistema de gestión que permita vincularlos de forma sencilla, logrando mantener la calidad de la información.

#### **8.- Identificación de los mecanismos de supervisión y monitoreo previstos por la organización para el cumplimiento de sus objetivos.**

En relación con el quinto componente del Marco COSO, la Supervisión, tiene por objetivo abarcar las evaluaciones aplicadas para determinar si cada uno de los componentes del control interno, incluidos los controles para efectivizar los principios dentro de cada componente, se encuentran presente y funcionando.

Su primer principio busca observar si la DGLIM define, desarrolla y ejecuta evaluaciones, de forma continua o específica, para determinar la suficiencia y adecuado funcionamiento de los componentes de control interno.

Del relevamiento realizado se manifiesta la existencia de evaluaciones sobre los procesos, realizados mediante actividades incorporadas a la ejecución de los mismos, también se realizan autoevaluaciones por cada área, sin embargo, el alcance y la frecuencia de estas evaluaciones se realiza de forma esporádica y no tiene como centro el control del riesgo relevado en cada proceso, fundamentado por un lado, en la inexistencia de parámetros o criterios en lo que respecta a la definición de un mapeo de riesgos y por el otro, en que los desvíos de control en este sentido se dan en forma correctiva y no preventiva.

El segundo principio se centra en la realización oportuna de las comunicaciones respecto las deficiencias de control interno detectadas, a fin de que los responsables puedan adoptar las acciones correctivas necesarias.

La Dirección General de Limpieza no cuenta con un instrumento de seguimiento y monitoreo de las acciones adoptadas en relación con las deficiencias de control interno y aspectos a fortalecer detectados e informados.

#### **III. - Conclusión:**

Un sistema de control interno efectivo proporciona una seguridad razonable respecto de la consecución de los objetivos de la organización considerando los objetivos operativos, de generación de información y cumplimiento de la normativa; permitiendo reducir, a niveles aceptables, el riesgo de no alcanzar los objetivos.

Con el fin de determinar la madurez del sistema, se procedió a la evaluación de los 17 principios, que componen los cinco componentes del Marco COSO.

En este sentido, los relevamientos efectuados sobre el componente “Ambiente de Control”, permiten afirmar la existencia de una estructura formal definida, aprobada por Decreto, con apertura de responsabilidades primarias y organigrama.

Fue detectada la existencia de estructura informal en la Dirección General de Limpieza, la carencia de un plan estratégico elaborado específicamente para la Subsecretaría de Higiene Urbana, la inexistencia de un código de ética propio y debilidades en lo que respecta a la retención de los agentes y el desarrollo profesional de los mismos.

En relación al componente de “Evaluación del Riesgo”, se observa que la Subsecretaría no destina esfuerzos sustanciosos al análisis de los riesgos; si bien, la Dirección General reconoce los riesgos que pueden presentarse, así como sus impactos en los procesos sustantivos, esto no se traduce en un mapeo de riesgo, que permita identificar los niveles de probabilidad, impacto y tolerancia de ellos. También fue identificada la inexistencia de un área específica que desarrolle procesos sustantivos tendientes a controlar el riesgo de fraude en áreas críticas.

En cuanto a las “Actividades de Control” la Dirección General reconoce los riesgos asociados a sus procesos sustantivos, no a desarrollo un manual de políticas y procedimientos donde consten los controles, con el nivel de profundidad y tecnificación requerida en función de sus características propias. Los controles relevados existentes se realizan sobre determinadas actividades operativas.

La Dirección General de Limpieza posee un alto porcentaje de sistematización tecnológica, con sistemas desarrollados que se implementan y actualizan en función de las necesidades detectadas o relevadas.

En lo que respecta al componente de “Información y Comunicación”, hemos visto una adecuada implementación de controles. La comunicación interna se sustenta principalmente a través del Sistema de Administración de Documentos Electrónicos, lo que permite mantener la información accesible, actualizada y protegida. Sin embargo, hemos relevado que la comunicación en niveles medios y operativos no se encuentra formalizada, y que la inexistencia de manuales o procedimientos que definan parámetros o criterios afectan la calidad de la información producida.

Por último, en lo que respecta al componente de “Supervisión”, la Dirección General no cuenta con un instrumento de seguimiento y monitoreo de las acciones adoptadas en relación con las deficiencias de control interno y aspectos a fortalecer detectados e

informados.

En conclusión y con bases en la información relevada y analizada, el Sistema de Control Interno de la Dirección General de Limpieza resulta razonablemente confiable, lo que permite definir al mismo como Riesgo de Control Medio.

### ANEXO I – Resultado de las encuestas realizadas con la finalidad de determinar la madurez del Sistema de Control Interno.

Ambiente de Control		NIVEL DE MADUREZ	PRINCIPIOS	VALOR MAXIMO ASIGNADO AL NIVEL DE MADUREZ	VALOR RESPUESTA SI= 1 NO= 0	VALOR REAL
1	¿ Los valores y códigos de conductas se encuentran correctamente definidos y comunicados a los agentes de la organización?	1	1	0,66	1	0,33
2	¿La estructura formal del ente se encuentra contemplada en la normativa?	1	3	0,66	1	0,66
3	¿La mencionada estructura se corresponde con la estructura funcional?	1	3	0,66	1	0,33
4	¿Las misiones y funciones de cada área se encuentran definidas?	1	3	0,66	1	0,66
5	¿Hay una clara definición de responsabilidades y las mismas son adecuadamente conocidas por los responsables en cargos críticos?	2	3	1,5	1	1,5
6	¿La estructura organizativa evita la centralización de responsabilidades y se rige por el criterio de separación de funciones?	2	3	1,5	1	1,5
7	¿La designación de responsabilidades se refleja en los permisos otorgados sobre los sistemas tecnológicos de información?	2	3	1,5	1	1,5
8	¿Existen criterios claros respecto al desarrollo de la carrera, estos guardan vinculación con los objetivos de la organización?	2	4	1,5	1	1,5
9	¿Fueron definidas las competencias, experiencia y habilidades requeridas para los distintos niveles?	1	4	0,66	1	0,66
10	¿Existe un plan de capacitación que favorezca el mantenimiento y mejora de la competencia de los RRHH?	1	4	0,66	0	0
11	¿Se realizan capacitaciones de forma periódica?	1	4	0,66	0	0
12	¿Cuentan con un proceso de planificación de actividades que refleje los logros de los objetivos, métricas e incentivos?	1	5	0,66	1	0,33
13	¿La organización cuenta con un plan estratégico?	3	4	2	0	0
14	¿Existen procedimientos claros respecto a la calidad, estándares de conducta y políticas con las que deben cumplir las empresas contratadas?	3	5	2	1	2
15	¿Se aplica algún sistema de mitigación de riesgos para la consecución de los objetivos?	1	5	0,66	0	0
16	¿Fueron definidos indicadores o métricas útiles para monitorear el desempeño de las áreas? Se revisan periódicamente?	1	5	0,66	0	0
17	¿El personal es idóneo, competente, considerando los requisitos para cada puesto?	1	5	0,66	1	0,66
18	¿Se prevén mecanismos para asegurar la continuidad de tareas esenciales previendo situaciones de jubilaciones u otras causas?	4	4	1	1	1
					TOTAL VALOR DEL COMPONENTE	12,63

Fuente: Elaboración Propia

Evaluación de Riesgos		NIVEL DE MADUREZ	PRINCIPIOS	VALOR MAXIMO ASIGNADO AL NIVEL DE MADUREZ	VALOR RESPUESTA SI= 1 NO= 0	VALOR REAL
1	¿ Los objetivos, fueron especificados en cada área, se encuentran definidos y documentados?	1	6	0,66	1	0,66
2	¿La especificación de los objetivos particulares esta alineada con la visión, misión y los objetivos organizacionales?	1	6	0,66	1	0,66
3	¿Existe un área que se dedique al análisis de los riesgos considerando los objetivos de la organización?	1	6	0,66	0	0
4	¿La definición de los objetivos abarca los propósitos de cumplimiento normativo y regulatorio que pudieran resultar aplicables?	1	6	0,66	1	0,66
5	¿Se especifican mecanismos cuantificables para medir avances y cumplimiento de los objetivos?	1	6	0,66	1	0,66
6	¿En la definición de los objetivos se incluyen propósitos de reporte o de generación de información, considerando los informes internos a generar, así como aquellos que deben	1	6	0,66	1	0,66
7	¿Se implementó un proceso de análisis e identificación de riesgos? ¿están definidos los niveles de tolerancia a los mismos? ¿Está a cargo del responsable de la gestión?	1	7	0,66	0	0
8	¿Este proceso se expone en un documento de "mapeo de riesgos" que incluya la especificación de puntos clave de la Subsecretaría, la identificación de los objetivos generales y particulares vinculados con las amenazas y los riesgos a afrontar?	1	7	0,66	0	0
9	¿El proceso de evaluación de riesgos contempla al riesgo de fraude en reportes presupuestarios, e información no contable?	1	8	0,66	1	0,66
10	¿Se han implementado mecanismos para analizar periódicamente, eventuales cambios que pudieran afectar el sistema de control interno?	1	9	0,66	0	0
11	¿Este proceso contempla la revisión del análisis de los riesgos que puedan afectar el logro de los objetivos?	1	9	0,66	0	0
					TOTAL VALOR DEL COMPONENTE	3,96

Fuente: Elaboración Propia

Actividades de Control		NIVEL DE MADUREZ	PRINCIPIOS	VALOR ASIGNADO AL NIVEL DE MADUREZ	VALOR RESPUESTA SI= 1 NO= 0	VALOR REAL
1	A partir de los riesgos que puedan afectar el logro de los objetivos ¿Se han definido controles para reducirlos hasta los niveles de tolerancia establecidos? ¿Constan en la	2	10	1,5	1	1,5
2	¿El nivel de profundidad y sofisticación de los controles resulta razonable considerando las características de la organización?	2	10	1,5	0	0
3	¿En relación a las operaciones, ¿se han implementado controles adecuados para asegurar la integridad, exactitud y validez de las transacciones?	1	10	0,66	1	0,66
4	¿Se han definido e implementado controles sobre la tecnología?	1	11	0,66	1	0,66
5	¿Se dispone de una política de seguridad informática? ¿se definieron procesos específicos sobre las acciones que se llevan a cabo en relación a la seguridad	1	11	0,66	1	0,66
6	¿Las políticas y los procedimientos de seguridad de información consideran las necesidades operativas y los controles necesarios para asegurar la confidencialidad, integridad y disponibilidad de la información?	1	11	0,66	1	0,66
7	¿Se han desarrollados políticas y procedimientos para el desarrollo de las actividades de gestión? ¿Los controles se encuentran integrados al mismo?	1	12	0,66	0	0
8	¿Los procedimientos se encuentran aprobados formalmente y documentados?	1	12	0,66	0	0
9	Los responsables de la gestión ¿aplican los controles especificados en las políticas y procedimientos?	1	12	0,66	0	0
10	¿Los controles se realizan de manera adecuada y oportuna?	1	12	0,66	1	0,66
11	¿Se implementaron mecanismos que le permitan a los responsables de la gestión analizar el resultado de los controles y adoptar las acciones correctivas necesarias?	2	12	1,5	1	1,5
					TOTAL VALOR DEL COMPONENTE	6,3

Fuente: Elaboración Propia

<b>Información y Comunicación</b>		NIVEL DE MADUREZ	PRINCIPIOS	VALOR ASIGNADO AL NIVEL DE MADUREZ	VALOR RESPUESTA SI= 1 NO= 0	VALOR REAL
1	¿Se han implementado controles para mantener la calidad de la información desde la obtención de datos?	1	13	0,66	1	0,66
2	¿Los controles contemplan que la información se mantenga actualizada, protegida, resulte suficiente y oportuna?	1	13	0,66	1	0,66
3	¿Las características de las tecnologías del sistema de información guardan relación con la naturaleza, grado de complejidad, volumen y fuentes de datos procesados?	2	13	1,5	1	1,5
4	¿Se identifican metódicamente la información que necesitan las distintas áreas de la organización para poder cumplir con los objetivos y asegurar el funcionamiento de todos los componentes del control interno?	2	13	1,5	0	0
5	¿Se implementaron mecanismos para comunicar clara y oportunamente los valores, políticas y procedimientos, objetivos, importancia, relevancia y beneficios de controles ?	1	14	0,66	1	0,66
6	¿Las autoridades reciben la información de manera oportuna, adecuada y con el nivel de detalle necesario?	1	14	0,66	1	0,66
7	¿Se revisa con periodicidad la efectividad de los mecanismo de comunicación utilizados en la organización?	3	14	2	1	2
8	¿Se establecieron mecanismos para realizar oportuna y adecuadamente las comunicaciones desde y hacia afuera de la organización?	1	15	0,66	1	0,66
9	¿Se establecieron canales oportunos y adecuados para informar sobre la gestión a la autoridad del poder ejecutivo del cual depende la organización?	1	15	0,66	1	0,66
10	¿Existen canales de comunicación con los organismos de control y regulación que en cada caso correspondan?	1	15	0,66	1	0,66
					TOTAL VALOR DEL COMPONENTE	8,12

Fuente: Elaboración Propia

<b>Supervisión y Monitoreo</b>		NIVEL DE MADUREZ	PRINCIPIOS	VALOR ASIGNADO AL NIVEL DE MADUREZ	VALOR RESPUESTA SI= 1 NO= 0	VALOR REAL
1	¿Se realiza una supervisión metódica mediante evaluaciones continuas y/o específicas/puntuales para determinar la suficiencia y adecuado funcionamiento de los componentes del control interno?	1	16	0,66	1	0,66
2	¿En la determinación del alcance y la frecuencia de las evaluaciones se tiene en cuenta los riesgos en cada proceso?	1	16	0,66	0	0
3	¿Existen automatización en actividades de supervisión sobre los principales procesos?	1	16	0,66	1	0,66
4	¿La UAI lleva a cabo controles, auditoría y evaluaciones de acuerdo a las normas y procedimientos vigentes?	1	16	0,66	1	0,66
5	¿La UAI presenta independencia y objetividad?	1	16	0,66	1	0,66
6	¿Las áreas responsables de los principales procesos realizan autoevaluaciones periódicas para analizar el cumplimiento de las Normas Generales de Control Interno y el grado de cumplimiento de los objetivos?	3	16	2	1	2
7	¿En los contratos relevantes con terceros, se incluyen cláusulas específicas para permitir la ejecución de controles, auditorías y evaluaciones necesarias?	1	16	0,66	1	0,66
8	¿La deficiencia de los controles internos y/o cuestiones a fortalecer se comunican siguiendo procedimientos predeterminados?	1	17	0,66	1	0,66
9	¿La UAI comunica los resultados de las actividades de auditoría y evaluación realizadas, de acuerdo a las normas y los procedimientos vigentes para el Sector Público del GCBA?	1	17	0,66	1	0,66
10	¿Se realiza monitoreo de las acciones adoptadas por la organización en relación con las deficiencias de control interno y aspectos a fortalecer detectados y comunicados?	2	17	1,5	0	0
					TOTAL VALOR DEL COMPONENTE	6,62

Fuente: Elaboración Propia

## **ANEXO III – Papel de Trabajo N°3**

### **PAPEL DE TRABAJO N°3: Evaluación de Riesgos**

**Nombre del Proyecto:** Plan Anual de Auditoría con Proyección de un ciclo Plurianual

**Nombre del área auditada:** Dirección General de Limpieza (DGLIM)

**Objetivo:** Identificar, medir y analizar los riesgos relevantes para la organización con el fin de seleccionar los candidatos de auditoría, para el desarrollo de una matriz de riesgo que permita determinar el alcance de los procedimientos, la asignación de recursos y priorización de tiempos al momento de formular el ciclo de auditoría 2024-2026.

**Jurisdicción:** (53) Ministerio de Espacio Público e Higiene Urbana.

**Unidad Ejecutora:** (8737) Subsecretaría de Higiene Urbana.

**Ciclo Auditoría Plurianual:** 2024-2026.

**Nombre del responsable del Papel de Trabajo:**

**Fecha de elaboración del Papel de Trabajo:**

Fuente de información:

- Resolución AGC N°161/00 - “Normas Básicas de Auditoría Externa”.
- Decreto N°246/GCABA/2024 - Estructura Orgánica Funcional del GCBA – Modificaciones 01/01/2024 al 30/06/2024
- Papel de Trabajo N°1: Características del Ente
- Papel de Trabajo N°2: Análisis del Ambiente de Control

Procedimientos Aplicados:

- Identificación de los principales procesos.
- Determinación de los factores de riesgos y sus criterios de medición.
- Elaboración de la matriz de riesgo.
- Identificación de los candidatos de auditoría, distribuidos anualmente.

#### **1. Identificación de los procesos de la Organización (candidatos de auditoría).**

La Resolución N°161/00 manifiesta en su apartado “3.2.3 Determinación de la

importancia, significatividad y riesgo” que a través de una matriz de riesgos “que combine niveles y características ponderadas” se puede establecer una escala de los mismos, que permitirá definir prioridades y recursos humanos afectados.

A través del relevamiento realizado sobre las características de la Dirección General de Limpieza, la identificación de sus áreas críticas, así como sus programas y su posterior evaluación del sistema de control interno, se identificaron los principales procesos:

- a) Proceso de Compras y Contrataciones: de lo relevado se han detectado debilidades en el control interno asociadas a los procesos de control periódico de los ingresos y egresos de los bienes patrimoniales, como así también respecto del control de carácter normativo de los procesos vinculados con las licitaciones, esta falta de previsión supone un riesgo operacional y atenta con el cumplimiento de los objetivos, por ello amerita incluirlo como candidato.
- b) Proceso de Gestión de Personal: del resultado de lo relevado se han detectado debilidades respecto del sistema de evaluación de desempeño del personal, como así también, en relación a los circuitos y manuales de procedimiento correspondientes a las tareas desarrolladas por las distintas áreas que integran la Dirección General de Limpieza. Dadas las debilidades detectadas amerita incluirlo como candidato.
- c) Proceso de Gestión de los Sistemas Operativos: este proceso comprende el control sobre el correcto uso de los sistemas operativos y de medición, como así también, el sistema de atención al ciudadano, buscando la optimización de los recursos. De lo relevado se pudo detectar debilidades en la evaluación de la funcionalidad y eficacia de los mismos, esto amerita incluirlo como candidato.
- d) Proceso de Gestión de Inventarios: este proceso implica la administración y control de los inventarios. Incluye la adquisición, registro, mantenimiento, depreciación y disposición de los activos. De lo relevado se pudo detectar debilidad en el proceso de registro de inventario de la flota de vehículos destinados al servicio de higiene urbana, este proceso atenta contra un control interno eficaz, por ello amerita incluirlo como candidato.
- e) Proceso de Aplicación de Sanciones: Este proceso implica la identificación de

incumplimientos en los contratos por parte de las empresas concesionarias del servicio de higiene urbana y la implementación de sanciones. Se detectaron debilidades en distintos sistemas como ser el de emisión de sanciones administrativas, el de imposición de multas y el sistema de supervisión de la implementación de acciones correctivas. Debido a esto, amerita incluirlo como candidato.

- f) Proceso de Atención al Usuario y Resolución de Reclamos: Este proceso abarca la recepción, gestión y resolución de quejas y reclamos de los usuarios del servicio de higiene urbana, por otro lado, la elaboración de información estadística y planes de mejora sobre la calidad del servicio que prestan las empresas concesionarias. Se detectaron debilidades en los canales de comunicación y vínculo con la ciudadanía esto atenta contra el objetivo de asegurar la satisfacción del usuario y mejorar la calidad del servicio, debido a ello amerita incluirlo como candidato.
  
- g) Proceso de Control de Calidad del Servicio: este proceso se desarrolla en el marco de la Licitación N°997/13 y se centra en llevar adelante el control durante la prestación del Servicio Público de Higiene Urbana. Se detectaron debilidades en el proceso de control de la prestación del Servicio Público de Higiene Urbana destinado a valorar el grado de cumplimiento de las obligaciones a cargo de las contratistas. Esto atenta contra el objetivo de garantizar un servicio confiable y eficiente para los consumidores. Debido a esto, amerita incluirlo como candidato.
  
- h) Proceso de Seguridad e Higiene Ambiental del Servicio: conforme lo dispuesto en la Ley N° 4120, se detectaron debilidades en los procesos que comprenden el control e inspección a las empresas prestatarias del servicio público de higiene urbana en materia de medio ambiente, higiene y seguridad laboral e ingeniería, como así también, los destinados a la desinfección, desinsectación y desratización en la vía pública, espacios verdes y afines de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires, como en los establecimientos, dependencias y edificios del Gobierno de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires y demás organismos gubernamentales. Debido a esto, amerita incluirlo como candidato.

**2.- Una selección de Factores establecidos, relativos a la naturaleza de la organización analizada.**

La evaluación del sistema de control interno nos permite identificar aquellos factores de riesgos que tienen incidencia en el cumplimiento de los objetivos y procesos.

A cada uno de ellos se le asignó un peso relativo entre el 4 y el 1, conforme el perfil del ente auditado y el relevamiento del sistema de control interno:

4. Cumplimiento Normativo: este factor mide el grado de cumplimiento de las leyes y regulaciones aplicables, como así también de las obligaciones a cargo de las contratistas, los estándares de calidad de la prestación y el cumplimiento de los requerimientos de ejecución previstos en la contratación.
3. Sistema de Control Interno: el mismo responde al juicio fundado por el auditor sobre el nivel de madurez del sistema sobre los procesos sustantivos que realiza la Dirección General de Limpieza, el cual ha sido analizado oportunamente en el Papel de Trabajo N°2.
2. Capacidad de los Recursos Humanos: este factor se vincula con el conocimiento de los objetivos, técnicas, sistemas informáticos, procesos operativos, capacidad de gestión y experiencia, que poseen, tanto las autoridades políticas como el personal que trabaja en la Dirección General de Limpieza y las áreas dependientes de ella.
1. Grado de sistematización: refiere a los niveles de adopción a los sistemas informáticos por parte de las distintas áreas involucradas en la gestión de la Dirección General de Limpieza.

### **Justificación de la Ponderación de los factores**

La ponderación se basó en la relevancia de cada factor en la evaluación, mediante la siguiente justificación:

Cumplimiento Normativo: Le he asignado un valor 4, dada la importancia preponderante que, en general, posee la observancia de las normas para el sector público y, particularmente, en este caso, por tratarse de temas relacionados directamente con el medioambiente, cuyos derechos se encuentran específicamente amparados por la Constitución Nacional en su Art. 41, no solo para los habitantes de CABA (jurisdicción auditada) sino para todos los habitantes del territorio Nacional.

Además, los procesos llevados a cabo por la Dirección General de Limpieza presentan aspectos potencialmente peligrosos para la salud y la vida de los habitantes. Por lo tanto, el ente debería observar, cumplir y ejecutar todos los estándares, guías, manuales y procedimientos internamente establecidos, sin excepción, tomando dicha práctica como principio rector de todas las actividades desarrolladas.

Sistema de Control Interno: Le asigne un valor de 3, ya que se encuentra directamente relacionado con el monitoreo del debido cumplimiento de los procesos implicados, los cuales requieren estar en constante revisión, dado que un inadecuado control en el manejo de los residuos podría generar daños irreparables tanto para la sociedad como para el medioambiente. Aquí toma preponderancia el control interno, debiendo enfocarse en una pronta detección de las contingencias relacionadas.

Capacidad de los Recursos Humanos: El valor asignado es de 2, por entender que el conocimiento que debe poseer el personal requiere la implementación previa de los factores ya mencionados.

Grado de Sistematización: Se le otorgó grado 1 dado que, si bien implica un factor de suma importancia, la adopción de sistemas informáticos no impacta, de forma determinante, en la totalidad de los procesos ejecutados por las áreas de la Dirección General de Limpieza.

### **3-. Los criterios de medición justificados metodológicamente.**

La medición de cada factor se realizó en base a una clasificación de los mismos del 1 (mínimo) al 3 (máximo) según su nivel de incidencia en los procesos de auditoría.

Siendo: 1 = Factor de Incidencia Baja con buen sistema de control interno y/o bajo impacto económico

2 = Factor de Incidencia Media

3 = Factor de incidencia Alta con deficiente sistema de control interno y/o alta impacto económico

El valor resultante de Riesgo ponderado para cada candidato de auditoría, surge de multiplicar el peso asignado a los factores de riesgo (4 a 1), por el grado relativo otorgado a criterio del equipo auditor (1 a 3). Dicho coeficiente se suma horizontalmente para todos los criterios de juicio, y se divide por la sumatoria del valor asignado a los factores de riesgo definidos (10).

El resultado definirá si estamos en presencia de proyectos de auditoría con riesgo bajo (entre 1 a 1,7), medio (1,8 a 2,2) o alto (2,3 a 3).

Tabla 1 – Ponderación de Riesgos

PONDERACION	CATEGORIZACION
1 a 1,7	BAJO
1,8 a 2,2	MEDIO
2,3 a 3	ALTO

Fuente: Elaboración Propia

### **Fundamentación de la Gradación**

- Proceso de Compras y Contrataciones: el cumplimiento normativo se evalúa con un grado 3, debido a la complejidad y el peso de las normas que regulan las compras y contrataciones públicas, un inadecuado manejo de las mismas se vería reflejado tanto en sanciones significativas como en costos adicionales y/o pérdidas financieras. En cuanto al sistema de control interno, se le asigna un grado 3 dado que un débil sistema de control interno repercute en forma significativa en este proceso. La capacidad de los recursos humanos ha sido evaluada con un grado 2 debido a que el conocimiento y la experiencia de los procesos operativos son fundamentales para el desarrollo de los procesos licitatorios de forma positiva. Finalmente, el grado de sistematización se califica con un grado 1, ya que la implementación de nuevos sistemas de gestión de compras y contrataciones ayuda a mitigar riesgos operativos y mejorar la eficiencia del proceso.
- Proceso de Gestión del Personal: se le asigna un grado 2 en cumplimiento normativo debido a la complejidad de la nueva legislación laboral y su impacto a nivel de sanciones y litigios. En cuanto al sistema de control interno, se asigna un grado 3 ya que un sistema de control débil atenta contra la eficiencia del organismo. En cuanto a la capacidad de los recursos humanos se asigna un grado 2, ya que la falta de conocimiento y experiencia puede afectar el desempeño y la productividad. Al grado de sistematización, se le asigna un grado 1, indicando un bajo riesgo operativo en relación a la implementación de nuevos sistemas informáticos
- Proceso de Gestión de los Sistemas Operativos: se le asigna un grado 1 en cumplimiento normativo debido a que por más que el organismo cuenta con políticas y procedimientos que ayudan a mitigar significativamente la gestión de incidentes de seguridad informática, aun así, éste debe cumplir con regulaciones específicas.

Respecto al sistema de control interno, se asigna un grado 3, ya que un control débil en cuanto a la detección de incidentes puede generar costos que repercuten directamente sobre la capacidad financiera del organismo. En cuanto a la capacidad de los recursos humanos y al grado de sistematización, se les asigna un grado 2, debido a la complejidad que conlleva por un lado la necesidad de contar con personal altamente capacitado y por otro la implementación de tecnologías avanzadas.

- Proceso de Gestión de Inventarios: en cuanto al cumplimiento normativo, se asigna un grado 1 debido a que, aunque existe un manual de procedimientos para la administración y control de los inventarios el riesgo de incumplimiento es relativamente bajo. En relación al sistema de control interno, se asigna un grado 2 dado que un sistema de control débil del proceso de registro de inventario de la flota de vehículos destinados al servicio de higiene urbana atenta contra un control interno eficaz. En cuanto a la capacidad de los recursos humanos y el grado de sistematización se le ha asignado un grado 1 debido a que tanto el conocimiento de los procesos operativos como la implementación de tecnología para tal fin, poseen un nivel de incidencia baja.
- Proceso de Aplicación de Sanciones: en cuanto al cumplimiento normativo, se asigna un grado 3 debido a que el organismo no realiza auditorías que verifiquen el grado de cumplimiento de las normas legales y regulatorias. Al sistema de control interno se le asigna un grado 3 dado que el control de las acciones disciplinarias que se realizan dentro del marco legal establecido tienen un nivel de incidencia alto en cuanto a su impacto financiero. Respecto de la capacidad de los recursos humanos y el grado de sistematización, se les asigna un grado 2, ya que, por un lado, el conocimiento y la experiencia garantizan el cumplimiento legal y por otro la sistematización del proceso fortalece la integridad del mismo.
- Proceso de Atención al Usuario y Resolución de Reclamos: respecto del cumplimiento normativo se le asigna un grado 1 debido a que existen regulaciones y estándares para la atención al cliente y la resolución de reclamos es por ello que su riesgo de incumplimiento es relativamente bajo. En relación al sistema de control interno, se le asigna un grado 1 ya que el organismo ha implementado procedimientos sólidos y sistemas de control cruzado que aseguran la transparencia del servicio. En

cuanto a la capacidad de los recursos humanos se le asigna un grado 2 debido a que la capacitación continua del personal en atención al cliente es de vital importancia para manejar de forma eficaz la resolución de quejas y reclamos de los usuarios del servicio de higiene urbana. Finalmente, al grado de sistematización se le asigna un grado 1 dado que la implementación y utilización de plataformas tecnológicas avanzadas para la gestión de reclamos tiene un costo operativo, pero este no suele ser significativo en comparación con otros procesos financieros.

- Proceso de Control de Calidad del Servicio: en cuanto al cumplimiento normativo se le asigna un grado 2 dado que este proceso requiere un constante grado de adaptación y actualización normativo. Respecto del sistema de control interno se le asigna un grado 2 debido a que es importante mantener un monitoreo efectivo para valorar el grado de cumplimiento de las obligaciones a cargo de las contratistas y así evitar posibles costos indirectos asociados con la gestión y resolución de reclamos por parte de los usuarios.

En relación a la capacidad de los recursos humanos se le asigna un grado 1 ya que la capacidad de gestión y experiencia del personal hace que el mismo de una respuesta rápida y efectiva a las preocupaciones de los usuarios. Por último, en cuanto al grado de sistematización se le asigna un grado 1 debido a que la implementación y gestión de los sistemas de monitoreo de control de calidad tienen un nivel de incidencia baja.

- Proceso de Seguridad e Higiene Ambiental del Servicio: en relación al cumplimiento normativo, se le asigna un grado 3 debido a que es crucial el adecuado cumplimiento de la legislación vigente que asegura la adecuada protección del medio ambiente como de la higiene y seguridad laboral. En cuanto al sistema de control interno se le asigna un grado 3 dado que un débil sistema de control e inspección a las empresas prestatarias del servicio público de higiene urbana repercute de manera negativa generando un alto impacto financiero. Respecto de la capacidad de los recursos humanos también se le asigna un grado 3 ya que es importante el conocimiento técnico para evaluar el cumplimiento de las normativas ambientales como así también el destinado a la desinfección, desinsectación y desratización en la vía pública, espacios verdes y afines de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires. Finalmente, al grado de sistematización se le asigna un grado 2 debido a que la implementación y utilización de los sistemas es de vital importancia en el desarrollo de este proceso.

A continuación, se expone una tabla que tiene por objeto categorizar el riesgo asociado a los procedimientos de acuerdo con su probabilidad de ocurrencia, severidad y nivel de impacto sobre los objetivos y procesos de la Dirección General de Limpieza.

El resultado del coeficiente de riesgo sirve para establecer las prioridades de planificación, y comprender el alcance y profundidad de los procedimientos a aplicar de acuerdo a la naturaleza de cada temática.

Tabla 2 – Matriz de Riesgo

Procesos	Factores de Riesgo												Total del Riesgo	Coeficiente del Riesgo	Clasificación del Riesgo
	Grado de Sistematización			Capacidad de los Recursos Humanos			Sistema de Control Interno			Cumplimiento Normativo					
	Peso	Grado	Riesgo	Peso	Grado	Riesgo	Peso	Grado	Riesgo	Peso	Grado	Riesgo			
Compras y Contrataciones	1	1	1	2	2	4	3	3	9	4	3	12	26	2,6	ALTO
Gestión de Personal	1	1	1	2	2	4	3	3	9	4	2	8	22	2,2	MEDIO
Gestión de los Sistemas Operativos	1	2	2	2	2	4	3	3	9	4	1	4	19	1,9	MEDIO
Gestión de Inventarios	1	1	1	2	1	2	3	2	6	4	1	4	18	1,8	MEDIO
Aplicación de Sanciones	1	2	2	2	2	4	3	3	9	4	3	12	27	2,7	ALTO
Atención al Usuario y Resolución de Reclamos	1	1	1	2	2	4	3	1	3	4	1	4	12	1,2	BAJO
Control de Calidad del Servicio	1	1	1	2	1	2	3	2	6	4	2	8	17	1,7	BAJO
Seguridad e Higiene Ambiental del Servicio	1	2	2	2	3	6	3	3	9	4	3	12	29	2,9	ALTO
Peso del Factor	1			2			3			4			10		

Fuente: Elaboración Propia

Por lo expuesto anteriormente y la ponderación de los riesgos volcados en la Matriz de Riesgos surgen los siguientes candidatos de auditoría a incluir en el Ciclo de Auditoría, distribuidos anualmente.

Los procesos con nivel de riesgo bajo se analizarán al menos una vez en el ciclo de auditoría, aquellos con nivel de riesgo medio se incluirán dos veces en el ciclo de auditoría y por último los que cuentan con un nivel de riesgo alto se ejecutarán todos los años que dure dicho ciclo.

Tabla 3 – Distribución de los candidatos en el ciclo de auditoría 2024-2026.

CANDIDATOS DE AUDITORIA	Coeficiente del Riesgo	Clasificación del Riesgo	CICLO DE AUDITORIA		
			2024	2025	2026
Compras y Contrataciones	2,6	ALTO	X	X	X
Gestión de Personal	2,2	MEDIO	X		X
Gestión de los Sistemas Operativos	1,9	MEDIO	X		X
Gestión de Inventarios	1,8	MEDIO	X		X
Aplicación de Sanciones	2,7	ALTO	X	X	X
Atención al Usuario y Resolución de Reclamos	1,2	BAJO		X	
Control de Calidad del Servicio	1,7	BAJO		X	
Seguridad e Higiene Ambiental del Servicio	2,9	ALTO	X	X	X

Fuente: Elaboración Propia

#### **4. - Conclusión:**

En función de los resultados originados por la elaboración y evaluación de la matriz de riesgos fueron categorizados los principales procesos de la Dirección General de Limpieza, de forma equilibrada, a los efectos de determinar los candidatos de auditoría y la distribución de los mismos en la planificación plurianual.