

*"2022 - Año del 40° Aniversario de la Guerra de Malvinas. En homenaje a los veteranos y caídos en la defensa de las Islas Malvinas y el Atlántico Sur".*

**Objeto:**

Verificación del proceso vinculado al tratamiento de reclamos, consultas y denuncias por ruidos molestos.

**Período auditado:**

Desde el 1° de enero al 11 de mayo de 2022.

**Normativa relevante:**

Constitución de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires.

Leyes Nº 70; Nº 1.540 y Nº 6.347.

Decretos de Necesidad y Urgencia Nº 1/20 y Nº 5/22.

Decreto Nº 740/07 Nº 147/20; Nº 22/21 y Nº 125/21.

Resoluciones Conjuntas Nº 7-MJGGC-MHFGC/20; Nº 8-MJGGC-MHFGC/20 y Nº 20-MJGGC-MHFGC/20.

Resolución Nº 81-APRA/20.

Disposiciones Nº 302-DGCONTA/19; Nº 134-DGCONTA/20 y Nº 11-DGCONTA/22.

**Equipo auditor:**

Emilse TEYO

Micaela TELECHER

Daniel PERPIÑAL

Elizabeth DOMINGUEZ

Geraldine KING PRIME

Johanna CARABELLO

**Informe Ejecutivo****PROYECTO Nº 28/22****F/N Agencia de Protección Ambiental. Ley Nº 2.628****Dirección General de Control Ambiental****Alcance:**

Las tareas de campo se llevaron a cabo entre los días 11 de abril y 5 de agosto de 2022, en el ámbito de la Dirección General Control Ambiental (en adelante, DGCONTA) de la Agencia de Protección Ambiental (en adelante, APRA), en la órbita de la Secretaría de Ambiente de la Jefatura de Gobierno, llevándose a cabo dichas tareas tanto de manera remota como presencial.

A los fines de la presente auditoría se tomaron en consideración los reclamos provenientes del Sistema Único de Atención Ciudadana (en adelante, SUACI) y los requerimientos de otras áreas del Gobierno de la Ciudad, ingresados a la DGCONTA durante el primer trimestre de 2022, sobre ruidos molestos.

**Limitaciones al alcance:**

No existieron.

**Principales hallazgos/observaciones:****1. Cuestiones de carácter general:**

1.1. Los plazos utilizados para dar respuesta a los requerimientos de inspección, tanto respecto de aquellos incorporados en las correspondientes solicitudes como los definidos por el Organismo auditado, no se encuentran incorporados en algún procedimiento interno documentado de la DGCONTA. En igual sentido, tampoco se cuentan con plazos definidos para la realización de la intimación, una vez detectado los ruidos molestos en el marco de las correspondientes inspecciones.

Dicha situación dificulta realizar un adecuado control y seguimiento a las respuestas de los requerimientos.

**2. Requerimientos:**

2.1. Teniendo en cuenta lo mencionado en la observación anterior, de un total de cuarenta (40) requerimientos de inspección relevados, el 37% (quince -15-) de ellos se respondió fuera de los plazos establecidos en el propio requerimiento o por la DGCONTA en cada caso.

Dicha situación importa un riesgo en la afectación de la eficiencia, eficacia y economía de las operaciones que le competen.

2.2. Del relevamiento de la documentación incorporada en las actuaciones correspondientes a los requerimientos relevados (esto es, cuarenta -40- casos),

surgen las siguientes situaciones:

- a) En dos (2) casos, se verificó que el número de la Denuncia mencionada en la respuesta no coincide con el correspondiente a la Denuncia del requerimiento.
- b) En un (1) caso, se constató que la fecha de inspección mencionada en la respuesta no coincide con la fecha registrada en el Check List de inspección.
- c) En un (1) caso, de la información que surge del Check List, la fecha de coordinación con el denunciante para la inspección no coincide con la efectiva fecha de su realización.

Dichas situaciones dificultan realizar el seguimiento y trazabilidad del tratamiento del requerimiento solicitado.

2.3. Si bien no se encuentran establecidos plazos para la intimación, conforme fuera mencionado en el punto 1.1, de los cuatro (4) requerimientos en los cuales se han detectado valores que superan los LMP, se verificó que en tres (3) casos existe una demora promedio de veintiocho (28) días hábiles entre la realización de la inspección y la confección de la correspondiente intimación. Asimismo, en el caso restante, al 11 de mayo de 2022 (cierre del período auditado), la intimación se encuentra aún pendiente de realización.

Dicha situación importa una dilación en la realización de las acciones tendientes a subsanar las causales que originaron los ruidos molestos.

### **3. Reclamos:**

3.1. Del relevamiento de los reportes de SAP<sup>1</sup> correspondientes a los cuarenta y ocho (48) casos integrantes de la muestra analizada de reclamos, surgen las siguientes situaciones:

- a) En seis (6) casos, se verificó una demora promedio de veintiún (21) días hábiles entre la fecha de realización de la inspección y la correspondiente a la carga de su resultado en el SAP.
- b) En ocho (8) casos cuyo estado de cierre fue “Desestimado”, “Rechazado” o por “Información insuficiente”, no se registró en SAP la fecha de la comunicación con el denunciante, y/o la descripción del motivo del rechazo o desistimiento del reclamo, conforme establece el punto 4 del “Protocolo de Intervención Sistema Único de Atención Ciudadana S.U.A.C.I.”, aprobado por Disposición N° 302-DGCONTA/19.

Dichas situaciones importan un riesgo para el seguimiento y control del tratamiento del reclamo.

3.2. Del cruce de los reportes del SAP correspondientes a los cuarenta y ocho (48) casos integrantes de la muestra analizada de reclamos y el reporte del SIGA<sup>2</sup> del período auditado, surgen las siguientes inconsistencias:

- a) En dos (2) casos la fecha de inspección en SIGA resulta anterior a la fecha de creación del reclamo en SAP.
- b) En seis (6) casos la fecha de programación e inspección en SIGA resulta anterior a la fecha de programación de la inspección en SAP.

Dichas situaciones dificultan realizar el control de la trazabilidad del tratamiento de los

<sup>1</sup> Systems, Applications, Products in Data Processing.

<sup>2</sup> Sistema Integral de Gestión Ambiental.

*"2022 - Año del 40° Aniversario de la Guerra de Malvinas. En homenaje a los veteranos y caídos en la defensa de las Islas Malvinas y el Atlántico Sur".*

reclamos que ingresan a la DGCONTA.

3.3. Si bien se ha mencionado en el punto 1.1 que no se encuentran establecidos plazos para la realización de las intimaciones, se verificó que existen cinco (5) casos donde se han detectado valores que superan los LMP, en los que existió una demora promedio de veinticuatro (24) días hábiles entre la realización de la inspección y la confección de la correspondiente intimación.

Dicha situación importa una dilación en la realización de las acciones tendientes a subsanar las causales que originaron los ruidos molestos.

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

Emitió opinión.

#### **Conclusiones y principales recomendaciones:**

De las tareas de auditoría realizadas en la Dirección General de Control Ambiental, se concluyen los siguientes aspectos relevantes.

Cabe destacar que, tanto durante el período auditado como al momento de emitir este Informe, la Ciudad se encontraba en un contexto de emergencia pública en materia sanitaria.


Del relevamiento sobre el proceso vinculado al tratamiento de reclamos, consultas y denuncias por ruidos molestos, se pone de relevancia la necesidad que el Organismo auditado incorpore, en un procedimiento documentado y aprobado formalmente, los plazos tenidos en cuenta para dar respuesta a los distintos requerimientos de inspección, posibilitando realizar un adecuado control y seguimiento a las correspondientes respuestas.

Por otro lado, en cuanto a los tiempos en la realización de la intimación, la implementación de la modalidad inmediata prevista por la Disposición N° 11-GCABA-DGCONTA/22, lo cual permitirá evitar dilaciones en la subsanación de las causales que originaron los ruidos molestos.


Asimismo, resulta conveniente reforzar los controles internos, tanto para reducir los tiempos de respuesta a los requerimientos de inspección, como para minimizar los riesgos de la existencia de errores o inconsistencias en documentos correspondientes a un mismo actuado administrativo.

En igual sentido, respecto a los reclamos ingresados por el SUACI por ruidos molestos, se estima de suma importancia llevar a cabo las acciones necesarias para reducir los tiempos en la carga del resultado de las inspecciones en el SAP, como así también registrar en dicho sistema la información exigida en la Disposición N° 302-DGCONTA/19.

Por su parte, se estima relevante implementar acciones tendientes a asegurar que la información ingresada al SAP sea coincidente con aquella presente en SIGA, lo que facilitará realizar el control de la trazabilidad del tratamiento de los reclamos que ingresan a la DGCONTA.



Para finalizar, se destaca la buena predisposición, colaboración y compromiso de la repartición auditada, con la implementación y mantenimiento del sistema de control interno.





**G O B I E R N O D E L A C I U D A D D E B U E N O S A I R E S**

"2022 - Año del 40° Aniversario de la Guerra de Malvinas. En homenaje a los veteranos y caídos en la defensa de las Islas Malvinas y el Atlántico Sur"

**Hoja Adicional de Firmas  
Informe externo Reservado**

**Número:**

Buenos Aires,

**Referencia:** Informe Ejecutivo - Proyecto N° 28/22.

---

El documento fue importado por el sistema GEDO con un total de 4 pagina/s.