

Objeto:

FISCALIZACIÓN DEL
SERVICIO DE
LEVANTAMIENTO DE
RESIDUOS
VOLUMINOSOS

Período auditado:

Corresponde al tiempo
comprendido entre el 1°
de marzo y el 30 de abril
de 2022.

Normativa relevante:

- **Constitución de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires (BOCBA N° 47).**
- **Ley N° 70 (BOCBA N° 539).** Sistemas de Gestión, Administración Financiera y Control del Sector Público del Gobierno de la Ciudad de Buenos Aires.
- **Ley N° 462 (BOCBA N° 1025).** Crea el Ente de Higiene Urbana.
- **Ley N° 3.304 (BOCBA N° 3335).** Crea el Plan de Modernización de la Administración Pública. Sistema de Quejas y Reclamos.
- **Decreto N° 1.000/99. (BOCBA N° 704).** Reglamentación Ley N° 70.
- **Decreto N° 589/09 (BOCBA N° 3206).** Aprueba el Sistema de Administración de Documentos Electrónicos (SADE).
- **Decreto N° 12/11 (BOCBA N° 3592).**

Informe Ejecutivo**IFAUD N° 05-UAIEHU/22****PROYECTO N°004/22**

Subsecretaría de Higiene Urbana- Ente de Higiene Urbana
Dirección General

Alcance:

Las tareas de relevamiento y verificación se realizaron entre los días 16 de mayo de 2022 y el 15 de junio de 2022, en el ámbito de la Dirección General del Ente de Higiene Urbana.

Limitaciones al alcance:

No existieron.

Principales hallazgos/observaciones:

Observación: No existe Plan Anual que contemple las tareas referidas al servicio de Levantamiento de Residuos Voluminosos y Restos Verdes, de acuerdo a lo estipulado en las acciones que le competen a la Gerencia Operativa Operaciones Zona V, Anexo II de la Disposición N° 99-EHU/14.

Observación: Las acciones y responsabilidades estipuladas por la Disposición N° 99-EHU/14 para el Levantamiento de Residuos Voluminosos son asignadas a la Subgerencia Operativa Higienización, pero en la práctica dichas tareas son desempeñadas por el área Servicios Especiales, dependiente de la Subgerencia Operativa Barrido Mecánico, perteneciente ésta a la Gerencia Operativa Operaciones Zona V.

Observación: No existe procedimiento documentado para el servicio de Levantamiento de Residuos Voluminosos, como tampoco un circuito interno que contemple la intervención de las áreas involucradas en la prestación de dicho servicio.

Observación: De las tareas efectuadas sobre las planillas proporcionadas por la Gerencia Operativa Operaciones Zona V, referidas al Servicio de Levantamiento de Residuos Voluminosos y Restos Verdes correspondientes a OCHOCIENTOS CUARENTA Y TRES (843) solicitudes recibidas para el mes de marzo de 2022, surge que:

- No consta el efectivo cumplimiento de la realización del servicio, lo que impide verificar si dicha solicitud fue resuelta en el plazo de las CUARENTA Y OCHO (48) horas establecido.

- Los registros asentados no contienen datos que identifiquen de manera inequívoca si se refiere a una solicitud, reclamo o reiteración del servicio solicitado por el usuario, toda vez que el único dato aportado responde al domicilio informado.

Observación: Del cotejo efectuado sobre los listados suministrados por la Gerencia Operativa Operaciones Zona V (GO Zona V) y la Subgerencia Operativa Relaciones Instituciones, se constataron diferencias.

Por un lado, la Gerencia informa para el mes de marzo de 2022, un total de CIENTO

Reglamenta el artículo 5, punto 5.2. del Capítulo II del Título II del Anexo I de la Ley N° 3304.

• **Decreto N° 463/19 (BOCBA N° 5762).** Aprueba la estructura orgánica funcional del Poder Ejecutivo del Gobierno de la Ciudad de Buenos Aires.

• **Decreto N° 198/20 (BOCBA N° 5863).** Modifica estructura organizativa del Ministerio de Espacio Público e Higiene Urbana del Gobierno de la Ciudad de Buenos Aires.

• **Resolución N° 191-SGCBA/16 (BOCBA 5017).** Aprueba Manual de Usuario Sistema Integral de Gestión y Control Interno "SIGECI" – Módulo UAI, y establece su uso obligatorio.

• **Resolución N° 1-SSATCIU/12 (BOCBA 4046).** Establece al SUACI y aprueba el Reglamento Funcional.

• **Resolución N° 117-SGCBA/21 (BOCBA 5754).** Aprueba Plan Anual de Auditoría Ejercicio 2022.

• **Disposición N° 99-EHU/14 (Norma no publicada).** Modifica la estructura orgánica y funcional del Ente de Higiene Urbana.

TREINTA Y DOS (132) solicitudes referidas al Servicio de Levantamiento de Residuos Voluminosos y Restos Verdes gestionados mediante el Sistema SAP, mientras que la Subgerencia remite DOSCIENTAS SESENTA NUEVE (269) solicitudes durante el mismo período, mediante el mismo sistema.

En las diferencias mencionadas, también se constataron TREINTA Y SEIS (36) registros en el listado de la Gerencia, que no fueron informados por la Subgerencia (ver Anexo III).

Cabe señalar que en los reportes emitidos por ambas áreas no consta la fecha de cumplimiento de cada uno de los servicios informados, lo que tiene alta relevancia para el control del cumplimiento en los plazos fijados. (ver Anexo III y IV).

Respuesta del organismo al Informe de Auditoría:

Emitió opinión.

"La Gerencia Operativa no cuenta aún con el plan anual, pero de todas maneras realiza tareas previstas anticipadamente y de manera diaria abordando lugares y/o zonas consideradas puntos críticos a los que se concurre periódicamente."

"Tanto la Subgerencia de Higienización y de Barrido Mecánico responden operativamente a la Gerencia, es por ello que, de acuerdo a la tarea solicitada, se designa específicamente, cual estará a cargo del cumplimiento ya sea por planificación, vehículos involucrados, etc."

"El desarrollo de tareas y circuito interno, comienza cuando, se recibe desde el área institucional, u otro requirente una solicitud y/o reclamo, se toma conocimiento, se deriva a los servicios para realizar la tarea correspondiente, se toman imágenes de la intervención, que posteriormente sirve para dar el cumplimiento y cierre, volcando la información a una carpeta compartida. Se tomaran medidas en virtud de realizar mejoras necesarias."

"Considerando cumplido a la devolución mediante la imagen con la dirección involucrada, con su respectivo antes y después (sucio y limpio) ya sea vía mail, WhatsApp, o medio por el cual fue recibida la solicitud, en el plazo establecido, sumado a la verificación interna por partes de los relevadores de institucionales, entendemos desde nuestra GO que damos cumplimiento efectivo a todos los reclamos que llegan. De todas maneras a futuro, se implementaran celdas o columnas que así lo indiquen, en nuestra planilla diaria, para su mejor lectura."

"Si bien en la actualidad existen incongruencias en la planilla diaria, la diferencia numérica proviene de que tanto la Subgerencia de Relaciones Instituciones y la nuestra [Gerencia Operativa de Operaciones Zona V], no trabajan de manera conjunta, motivo por el cual a partir de la fecha se tomaran medidas para trabajar conjuntamente, en una única planilla con datos más específicos y sin alteraciones, para que los reportes puedan ser relevantes para su control y cumplimiento en los plazos fijados. Sin perjuicio de lo antes expuesto, aclaramos que habiendo hecho un análisis profundo entendemos que no existen las mencionadas diferencias."

Equipo auditor:

Auditor Interno:

Dr. Rogelio Sergio
RODRIGUEZ DIAZ

Equipo de Trabajo:

Lic. Norma LAUNICHAK
Dra. María Florencia
OLIVER

Conclusiones y principales recomendaciones:

Recomendaciones:

En vista de lo expuesto por el Auditado, se debería redactar un documento que contenga aquellos puntos en los cuales se realiza y/o se proyecta realizar levantamiento de residuos voluminosos en forma periódica, estableciendo una frecuencia para cada caso.

A fin de contribuir a una eficiente proyección de los recursos necesarios para el cumplimiento de los objetivos del Ente, las funciones atribuidas normativamente a las áreas y las efectivamente desarrolladas por estas deberían ser coincidentes; lo que así debe procurarse.

Tal como surge del presente Informe, y de la opinión del Auditado, en el proceso de levantamiento de residuos voluminosos interviene mas de un área, considerándose la realización de las tareas operativas propiamente dichas, el registro del pedido o su cumplimiento. Las tareas de limpieza son esenciales; y también son importantes las tareas de registro y seguimiento, que permiten satisfacer la necesidad de conocer el universo de requerimientos recibidos y dar prueba de su efectivo cumplimiento, entre otras.

Es por ello que el trabajo coordinado de las áreas intervinientes es imprescindible. Esta coordinación exige implementar un procedimiento común, que contemple las actividades que realiza cada área y la forma de comunicación entre ellas, evitando la duplicación de tareas y asignando responsabilidades para cada tramo del mismo. Esto implica también la necesidad de llevar un registro unificado sobre los pedidos recibidos, que proporcione información fiable sobre los acontecimientos que se refieran a cada solicitud, incluyendo, necesariamente, la individualización inequívoca de cada una de ellas y la fecha de su cumplimiento.

Las áreas intervinientes deberían diseñar estos procedimientos y, luego de las verificaciones y aprobaciones pertinentes, proceder a su implementación.

Conclusión:

De las tareas de auditoría desarrolladas surge la necesidad de incrementar significativamente el control sobre el proceso de levantamiento de residuos voluminosos, a fin contar con información fidedigna sobre el cumplimiento de los fines que se establezcan.