ANEXO - RESOLUCIč N NÁ38/SUEP/17

DIRECCIÓN GENERAL FISCALIZACIÓN DEL ESPACIO PÚBLICO

PLAN OPERATIVO ANUAL
2017

Subsecretaría de Uso del Espacio Público

Ministerio de Ambiente y Espacio Público

1. Presentación....4

2. Introducción 5

2.1. Estructura y competencias....5

2.2. Metodología de planificación....6

3. Plan de Fiscalización y Verificación 9

3.1. Control de Aperturas....13

3.1.1. Indicadores y Metas....18

3.2. Verificación de Reclamos....21

3.2.1. Indicadores y Metas....26

3.3. Ordenamiento 28

3.3.1. Indicadores y Metas....31

3.4. Actividades, Eventos Masivos y Fin de Semana 32

3.4.1. Indicadores y Metas....33

4. Soporte y Logística 34

4.1. Logística 34

4.1.1. Indicadores y Metas 37

5. Programas Soporte 38

5.1. Coordinación y Seguimiento Especial....38

5.1.1 Indicadores y Metas....39

5.2. Relevamientos en Zonas Postergadas....40

5.2.1. Indicadores y Metas....41

5.3. Capacitación Continúa....42

5.3.1. Indicadores y Metas....43

5.4. Auditoría Inspectiva 45

5.4.1. Indicadores y Metas....46

NCOBRA
Argencobra
WARNES 511

1. Presentación

La planificación es una herramienta fundamental para lograr los objetivos propuestos. Implica determinar el modo en que proyectamos y nos posicionamos ante el futuro.

En este sentido, constituye una etapa estratégica dentro del proceso de gestión de gobierno, que conduce al logro de una mayor eficiencia, organizando, coordinando y determinando las acciones a seguir, los recursos a emplear, estableciendo prioridades, a la vez que se facilita la toma de decisiones, la evaluación de resultados y favorece la transparencia y un correcto mecanismo de rendición de cuentas.

En la Dirección General Fiscalización del Espacio Público, responsable de la verificación, fiscalización y control del ordenamiento del espacio público, la planificación se enmarca en diferentes procesos.

*Uno de ellos se vincula con el control y la regularización de **aperturas** que las empresas de servicios realizan en la vía pública. Las obras irregulares son una de las principales causas del deterioro de las veredas y calzadas de la Ciudad, que afectan tanto la normal circulación como la seguridad de los transeúntes, e impactan en la calidad de vida de los ciudadanos. De allí que sean fundamentales el monitoreo y la coordinación con las empresas y entes reguladores, tendientes a lograr una mejor prestación de los servicios públicos y un tránsito más dinámico.*

*Otra arista de trabajo involucra la verificación de los **reclamos** realizados por los vecinos sobre incidencias en el espacio público, con el objetivo de constatar su existencia, relevar la mayor cantidad de información posible y analizarla para direccionar el reclamo al área responsable para su resolución. Esta tarea es fundamental, en tanto constituye una vía de comunicación indirecta con los vecinos, toda vez que permite atender sus demandas y facilitar la resolución de sus problemas.*

*Adicionalmente, la fiscalización de actividades y las temáticas de control de la publicidad exterior, puestos de diarios y flores y de mesas y sillas de locales comerciales, constituyen otro eje de gestión, puesto que impactan en la contaminación visual y afectan el tránsito de personas, es decir : **el uso y el ordenamiento del espacio público.***

*Por último, la Dirección cuenta con un proyecto de **zonas postergadas**, que consiste en el relevamiento de incidencias en las urbanizaciones informales de la Ciudad, con el objeto de atender de manera prioritaria e inclusiva su problemática respecto de la vía pública.*

En función a lo planteado, de cara al futuro se pretende mejorar los resultados obtenidos en función a la planificación realizada, y esto implica fortalecer el seguimiento y la evaluación continua para tomar las acciones correctivas necesarias y encauzar la gestión hacia la optimización de la labor diaria. Aquella que nos permitirá cumplir con nuestra responsabilidad última: la de brindar respuestas y soluciones prontas y de calidad a la ciudadanía y a otras áreas de gobierno que lo requieran.

Fernando Pablo Schottenfeld
Gerente Operativo de Planificación y Gestión
Dirección General Fiscalización del Espacio Público
Subsecretaría del Uso del Espacio Público - Ministerio de Ambiente y Espacio Público

2. Introducción

La Dirección General Fiscalización del Espacio Público (DGFEP), en el marco de las funciones conferidas por el Decreto 141/16 y sus modificatorios 329/16 y 675/16, y en cumplimiento de la Ley de Modernización de la Administración Pública (Ley N° 3.304), establece su Plan Operativo Anual (POA) para el año 2017.

El presente Plan fija los objetivos, metas e indicadores de gestión de la Dirección, en el marco de planes y programas, con el fin de consolidar su misión y visión institucional.

En cuanto a la misión, la misma implica garantizar el correcto uso del espacio público, a través del control del uso y el ordenamiento del espacio público, y de las aperturas realizadas por empresas de servicios. Ello, tanto a partir de la inspección de los permisos tramitados por las Direcciones Generales que correspondan, como de la verificación de los reclamos efectuados por los vecinos, a fin de asegurar una ciudad más limpia, accesible y transitable para todas las personas que por ella circulan, especialmente para aquellas con movilidad reducida.

Por su parte, la visión consiste en que la Dirección se posicione como un organismo de control ejemplar, jerarquizando las actividades de fiscalización, con personal altamente capacitado, especializado en la inspección del espacio público, con procesos uniformes, objetivos y transparentes.

El POA está basado en el sistema de gestión orientado a resultados. Este enfoque permite prefigurar un escenario futuro deseado para que los objetivos y metas sean coherentes y se relacionen entre sí, aplicando criterios de eficacia y eficiencia, de manera de optimizar los recursos disponibles y lograr una mayor productividad. De esta forma, la planificación operativa se vincula también con el presupuesto asignado al área, el cual refleja las relaciones insumo-producto que se encuentran presentes en todos los procesos. Asimismo, pone énfasis en la descripción de los procesos, en la elaboración de estadísticas y en la apertura de la información al conocimiento público.

Así, el POA sistematiza las metas de gestión, desagrega las metas operativas que de ellas se deducen y explicita la planificación de los programas y actividades destinados a su consecución, a la vez que asigna los responsables de cada operación, organizando de forma eficiente los recursos disponibles. Por último, establece los indicadores vinculados a las metas operativas que miden y evalúan el nivel de cumplimiento de cada una de ellas.

El documento se organiza en 3 secciones. La primera, a modo introductorio, presenta la estructura y las competencias de la DGFEP, junto con la metodología de planificación adoptada. La segunda sección, titulada Plan de Fiscalización y Verificación, describe los principales procesos que lleva a cabo la Dirección, a saber, el control de aperturas, la verificación de reclamos de incidencias en la vía pública y el control del uso y del ordenamiento del espacio público. A su vez, se incluyen los procesos de logística y de depósito, y también se presentan las metas e indicadores correspondientes a cada proceso.
Por último, en la tercera sección, se presentan los programas de la Dirección que funcionan como soporte de su actividad de fiscalización y verificación. Esta sección incluye al Proyecto de Zonas Postergadas.

2.1. Estructura y competencias

La Dirección General Fiscalización del Espacio Público, creada a través del Decreto 141/16 dependiente de la Subsecretaría del Uso del Espacio Público, cuya estructura se modifica con el decreto 675/16, tiene entre sus principales responsabilidades ejercer la fiscalización y control en materia de aperturas y/o roturas en la vía pública; ordenamiento, contaminación visual y ocupación del espacio público, e intervenir en el control de las conductas en infracción en el ámbito de su competencia, a través de la coordinación de operativos, la supervisión de intimaciones, el labrado de actas de comprobación y la disposición de medidas precautorias en el marco del Código de Faltas de la Ciudad y demás normativa vigente.

A su vez, tiene a su cargo la verificación y descripción técnica a partir de reclamos ingresados en el Ministerio, con el fin de derivarlos al área correspondiente para su resolución, brindando una respuesta al vecino sobre el estado de situación de su reclamo. En el caso de los reclamos relacionados con postes de video cable con riesgo de caída, la DGFEP también interviene en la resolución de los mismos.

La estructura orgánico-funcional de la Dirección está conformada por cuatro Gerencias Operativas (GO), con sus correspondientes Subgerencias. A saber: GO Planificación y Gestión; GO Fiscalización en la Vía Pública, GO Permisos de Aperturas, y GO Logística. El presente POA se centra en las funciones de la primera Gerencia, con soporte de las otras Gerencias Operativas. Ver abajo recuadro Estructura Orgánica.

Durante el 2016, la Dirección continuó con las mejoras en los procesos de control de aperturas y reclamos, como así también con las mejoras en la implementación de las tecnologías utilizadas. A su vez, incluyó en el Plan Operativo, las metas y objetivos para las nuevas temáticas incorporadas a la Dirección (Ordenamiento y Ocupación del Espacio Público).

Actualmente, la Dirección se encuentra enfocada en la realización de sus tareas sustantivas de control de aperturas, ordenamiento y ocupación del Espacio Público y verificación de reclamos en la vía pública, en proceso continuo de mejoramiento de los procesos de trabajo.

Estructura orgánica de la Dirección General de Fiscalización del Espacio Público.

2.2. Metodología de planificación

La planificación operativa se basa en la identificación de aquellos resultados concretos (Metas Operativas) que se pretende alcanzar a lo largo de un año, teniendo en cuenta los recursos físicos disponibles y los procesos de trabajo. Estas metas operativas se corresponden con los objetivos que persigue el Ministerio de Ambiente y Espacio Público (Metas de Gestión) los cuales a su vez están vinculados a los lineamientos establecidos por el Gobierno de la Ciudad de Buenos Aires (Metas-Objetivos de Gestión Institucional)[1].

Las Metas-Objetivos de Gestión Institucional y las Metas de Gestión definidas en los Planes de Acción de Gobierno[2] para el período vigente, establecen como lineamiento rector el **mantenimiento y mejora de la vía pública, fortaleciendo y preservando su infraestructura, con el objeto de brindar al vecino un espacio público de calidad**. En este sentido, se propicia el perfeccionamiento de las áreas técnicas para un control más eficiente y efectivo en el ejercicio del poder de policía que le compete al Ministerio; se incentiva la incorporación de nuevas tecnologías y metodologías como medida para lograr mayor agilidad y transparencia de gestión; y se propone aumentar los canales de comunicación Estado-Ciudadano, permitiendo estar más cerca de las demandas y necesidades de los vecinos para responder de manera más efectiva ante reclamos concretos.

Para alcanzar estos postulados, las áreas de la Dirección General Fiscalización del Espacio

[1] El término meta se utiliza para reflejar la expresión de un logro futuro que sea observable y evaluable. Estos logros se vinculan, a su vez, con determinados recursos y responsables. Hintze, Jorge (s/f). Guía para la elaboración del Plan Operativo Anual – POA (segunda versión). Buenos Aires: TOP – Herramientas de Gestión

[2] Plan de Acción de Gobierno 2016-2018. Ver: http://www.buenosaires.gob.ar/sites/gcaba/files/plan_general_de_accion_de_gobierno_2016-2018.pdf

Público establecen sus metas operativas, permitiendo la medición de los resultados obtenidos. Las mismas expresan el resultado a alcanzar en el año planificado y son programadas de forma trimestral.

Las **metas operativas** de esta Dirección consisten en:

- ✓ **Fiscalizar** eficazmente el Espacio Público, de todas aquellas actividades que allí se sucedan como de todos los elementos que en él se emplacen, como de las aperturas realizadas por las empresas de servicios.
- ✓ **Verificar** integralmente los reclamos sobre incidencias en el espacio público efectuados por la ciudadanía.

Las metas operativas están relacionadas con indicadores, los cuales arrojan la información necesaria para evaluar y monitorear el grado de ejecución de los programas y actividades, los estándares de calidad alcanzados y la modalidad de empleo de los recursos disponibles.

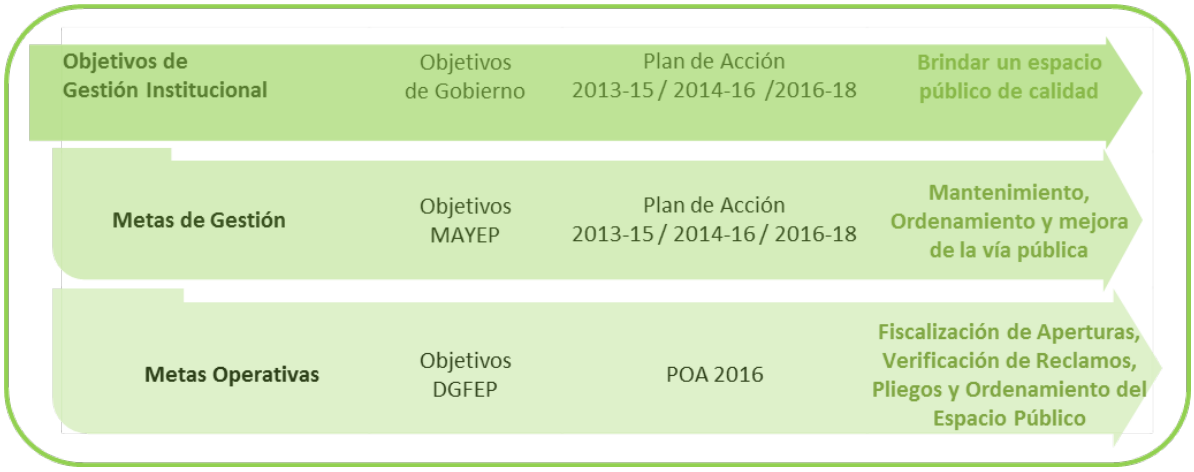
Los indicadores son aspectos observables de un fenómeno, asociados a otros aspectos que interesa conocer. Establecen una relación entre dos o más variables y sirven para medir el cambio de una variable con respecto a otra. Así, pueden ser definidos como instrumentos construidos que sintetizan aspectos importantes de un fenómeno, con propósitos analíticos o prácticos, y posibilitan evaluar si las acciones planificadas arriban a lo previsto, permitiendo identificar las causas de posibles desviaciones para realizar las correcciones que resulten necesarias[3].

Los indicadores y metas del presente POA dan cuenta de las siguientes variables:

- ✓ **NIVEL DE ACTIVIDAD.** Mide el volumen de fiscalizaciones/verificaciones ejecutadas por el área. Según el origen del requerimiento, la actividad puede ser interna o externa.

- ✓ **NIVEL DE EFICIENCIA.** Mide la relación entre la cantidad de fiscalizaciones/verificaciones realizadas y la cantidad de personal disponible.

[3] Hintze, Jorge (2012). La evaluación de la efectividad de las organizaciones públicas (y la construcción de sus indicadores), TOP, Biblioteca Virtual TOP sobre Gestión Pública, www.top.org.ar, Buenos Aires. Banco Interamericano de Desarrollo (BID) (1997). Evaluación: Una herramienta de gestión para mejorar el desempeño de los proyectos (Marco Lógico), Marzo de 1997, Washington DC.



3. Plan de Fiscalización y Verificación

La actividad de la Dirección se organiza en tres ejes principales: Control de Aperturas, Verificación de Reclamos y Fiscalización de Actividades y del Ordenamiento del Espacio Público.

De manera transversal a las demás Gerencias Operativas se encuentran los retiros, a cargo de la Gerencia de Logística.

Asimismo la Dirección, cuenta con tres programas soporte: Coordinación y Seguimiento Especial de Aperturas, Relevamiento de Zonas Postergadas y Capacitación Continua, que incorporan instrumentos de mejora permanente al proceso de fiscalización y verificación.

Para efectuar su actividad, la Dirección cuenta con un cuerpo de fiscalizadores a cargo de la GO de Fiscalización en la Vía Pública y de la SGO Fiscalización de Aperturas, y otro de verificadores dependiente de la GO de Planificación y Gestión. Asimismo, esta última Gerencia posee personal de planificación y analistas de la información.

Fiscalizador: tiene a su cargo las fiscalizaciones en la vía pública y la elaboración de informes de detalle.

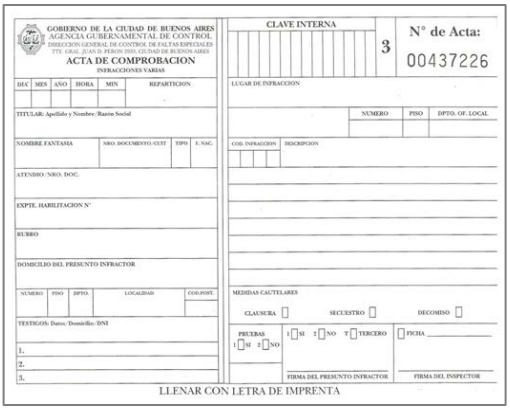
En ejercicio del poder de policía, los agentes labran actas de intimación, comprobación y medidas precautorias, según el tipo de falta. Éstas se encuentran reguladas en el Código de Faltas de la Ciudad de Autónoma de Buenos Aires. El labrado de actas se realiza como certificación, testimonio, asiento o constancia oficial de un hecho y puede ser de tres tipos de acuerdo al cuadro que se presenta a continuación.

Acta de Intimación	Acta de comprobación de infracciones	Acta de Secuestro e Inventario
Se labra para corregir una situación irregular en un tiempo determinado, donde se procede a intimar al administrado al momento del acto fiscalizador a subsanar dichas irregularidades. Su contenido y plazo dependen del resultado de la fiscalización en cuestión, siempre por orden superior.	Se labra cuando se constatan infracciones para dejar asiento de la irregularidad constatada. Tienen carácter de declaración testimonial y la alteración de los hechos o de las demás circunstancias que contengan hará incurrir a su autor en las sanciones que el Código Penal impone a los que declaren con falsedad (da fe del acto o hecho que pasa en su presencia).	Se labra para proceder al retiro o desapoderamiento de un bien propio del titular ya sea que se trate de materiales, elementos o mercaderías en infracción, según detalle que se describirá en el acta. Debe ser elevada al Controlador Administrativo de Faltas en el plazo señalado por el art. 8 2° párrafo Ley N° 1217, acompañada de su correspondiente Acta de Comprobación, en la que también se asentará la medida preventiva dispuesta.

Tipos de actas labradas por los fiscalizadores de la Dirección General de Fiscalización del Espacio Público

Las actas de comprobación y secuestro, una vez labradas, son remitidas a la Dirección General de Administración de Infracciones (DGAI), la cual tiene competencia en el tratamiento de las faltas comprendidas en la Legislación vigente (Ley 451/2000: Régimen de Faltas de la Ciudad de Buenos Aires).

Acta de Comprobación.


GOBIERNO DE LA CIUDAD DE BUENOS AIRES
AGENCIA GUBERNAMENTAL DE CONTROL
DIRECCION GENERAL DE CONTROL DE FALTAS ESPECIALES
TTE. GRAL. JUAN D. PERON 2501, CIUDAD DE BUENOS AIRES
ACTA DE COMPROBACION
INFRACCIONES VARIAS
DIA | MES | AÑO | HORA | MIN | REPARTICION
TITULAR: Apellido y Nombre /Razón Social
NOMBRE FANTASIA | NRO. DOCUMENTO, CUIT | TIPO | E. NAC.
ATENDIDO -NRO. DOC.
EXPTE. HABILITACION N°
RUBRO
DOMICILIO DEL PRESUNTO INFRACTOR
NUMERO | PISO | DPTO. | LOCALIDAD | COD.POST.
TESTIGOS: Datos/ Domicilio/ DNI
1.
2.
3.
CLAVE INTERNA
3
N° de Acta:
00437226
LUGAR DE INFRACCION
NUMERO | PISO | DPTO. OF. LOCAL
COD. INFRACCION | DESCRIPCION
MEDIDAS CAUTELARES
CLAUSURA ☐ SECUESTRO ☐ DECOMISO ☐
PRUEBAS 1 ☐ SI 2 ☐ NO
1 ☐ SI 2 ☐ NO T ☐ TERCERO ☐ FICHA _____
FIRMA DEL PRESUNTO INFRACTOR
FIRMA DEL INSPECTOR
LLENAR CON LETRA DE IMPRENTA

Verificador: Al igual que el fiscalizador tiene a su cargo la realización de las verificaciones y la confección de informes de detalle. Dichas verificaciones consisten en relevamientos que tienen por objeto identificar y/o corroborar incidencias a fin de precisar la mayor cantidad de

información posible al respecto. En ejercicio del poder de policía labran actas de intimación, comprobación y medidas precautorias, según el tipo de falta.

Programador/ Analista: tiene a su cargo la confección y asignación de órdenes de trabajo para la realización de las fiscalizaciones/verificaciones, así como también el análisis, registro y derivación de la información relevada según corresponda.

Cabe señalar, que la tarea de los programadores/analistas es organizada teniendo en cuenta el **nivel de criticidad** del objeto de control. El mismo permite ordenar las fiscalizaciones y verificaciones de acuerdo a criterios objetivos, de manera que pueda establecerse una rutina periódica de control. Por ejemplo, respecto de las aperturas, se consideran críticas aquellas aperturas que interrumpen la circulación en locaciones sensibles tales como hospitales, colegios, paradas de colectivo y rampas de accesibilidad; o aquellos reclamos sobre incidencias cuyas propias características impactan gravemente en la calidad del espacio público, ya sea por su magnitud o por su duración. De esta forma, es posible mitigar los riesgos existentes en la Ciudad optimizando la utilización de los recursos disponibles.

3.1. Control de Aperturas

Objetivo

Ejercer el poder de policía en materia de control de aperturas en la vía pública, efectuando un relevamiento periódico sobre las aperturas realizadas y accionando sobre los incumplimientos que deterioren el espacio público y/o pongan en riesgo la seguridad y la circulación de las personas.

Marco conceptual y normativo

El 20 de diciembre de 2007, la Legislatura porteña sanciona la Ley N° 2.634 que constituye el régimen de permisos de aperturas y crea el Registro de Empresas Autorizadas para la Realización de Aperturas en el Espacio Público, estableciendo como autoridad de aplicación al Ministerio de Ambiente y Espacio Público. La misma se encuentra reglamentada por los Decretos 238/2008 y 971/2009, y modificada por la Ley 5074/2014 (promulgada a su vez por Decreto 404/2014).

Las tareas de la Dirección se encuentran enmarcadas en la citada normativa, estableciendo como sujeto de control a las empresas de servicios que realizan aperturas en la vía pública.

Se entiende por apertura a "…toda obra que consta en el levantamiento y/o rotura de vereda, calzada, o cordón, en profundidad y longitud, con el fin de realizar extensiones, ampliaciones o renovaciones de redes o de instalaciones conexas, o reparaciones de fallas que deba realizar, en razón de su actividad, toda persona física o jurídica de derecho público o privado. Se identifican como solicitantes de permisos para aperturas tanto a las empresas de servicios públicos como a las personas físicas que requieran una apertura y a sus subcontratistas y representantes/responsable técnicos."[4]

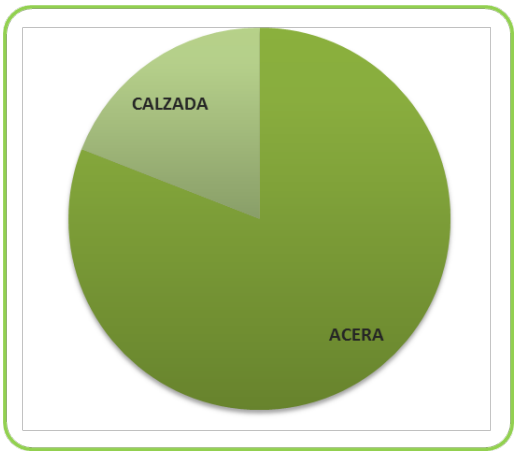
Proceso

El proceso de cierre de aperturas difiere según la ubicación de las mismas. En caso de encontrarse sobre acera, el **cierre definitivo** debe ser realizado por la misma empresa que efectuó la apertura. Para que dicho cierre pueda ser considerado como un cierre definitivo bien ejecutado, debe alcanzar las condiciones previas a la realización de la obra, contar con el solado pertinente, y no presentar hundimientos, tierra, cascotes y/o escombros, entre otras incidencias.

En el caso de las aperturas en calzadas, la responsabilidad de las empresas alcanza sólo hasta al **cierre mecánico o provisorio** y es el Ente de Mantenimiento Urbano Integral (EMUI), que funciona en la órbita de la Subsecretaría de Mantenimiento del Espacio Público, el encargado de cerrar definitivamente la calzada.[5]

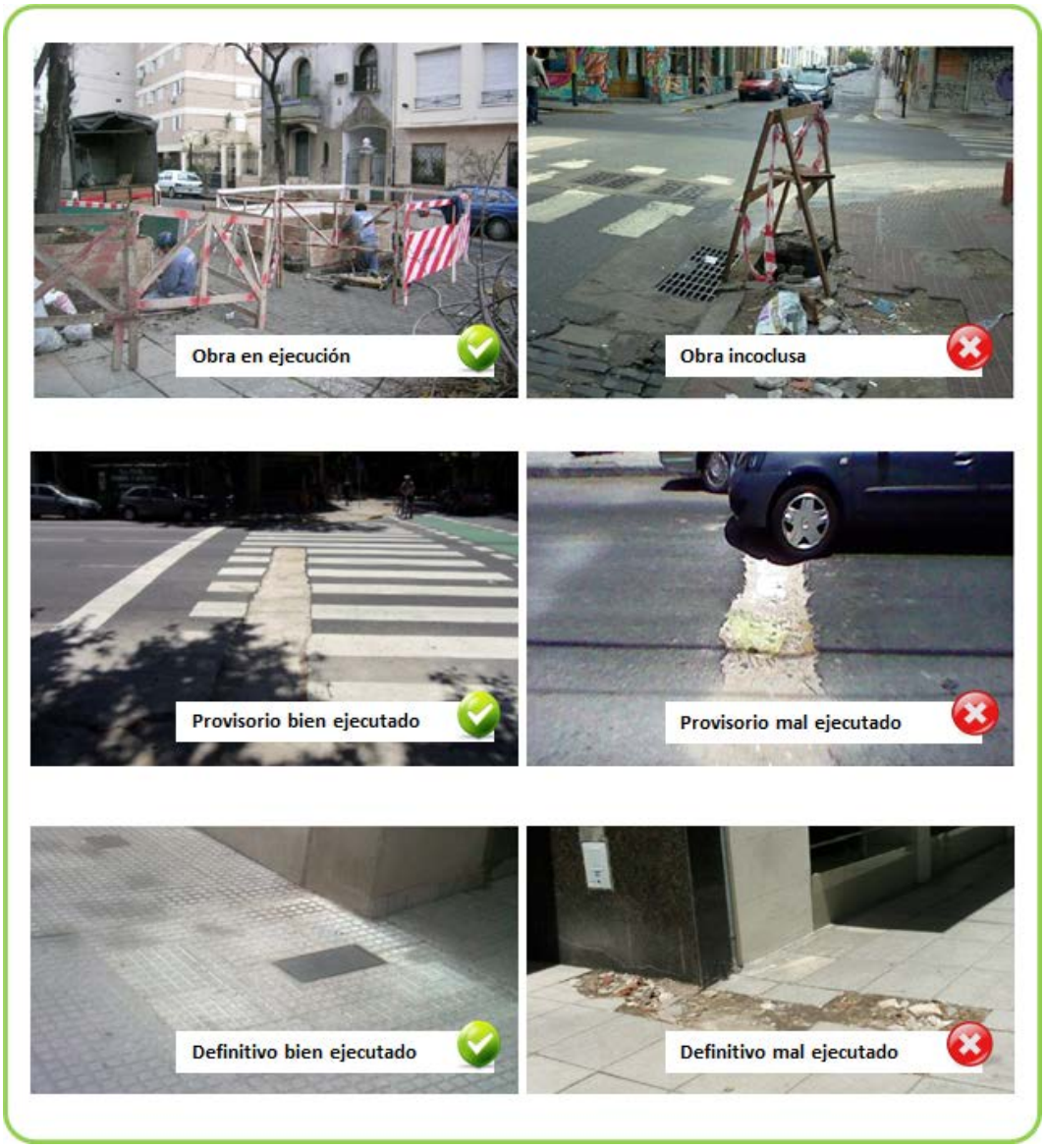
Cabe señalar que la relación entre permisos de aperturas en aceras y calzadas es alrededor del 80% y del 20%, respectivamente.

[4] Ver Decreto N° 238/08 artículo N° 1.
[5] Ver Decreto N° 971/09.



Permisos de apertura según su ubicación.

Durante los controles de aperturas se utilizan diferentes categorías analíticas establecidas por la Dirección, con el fin de clasificar dichas aperturas y/o cierres según el estado en que se encuentren. Sus descripciones posibles o estados generales son: No Existe Obra/Apertura, Obra en Ejecución, Obra Inconclusa, Definitivo Bien Ejecutado, Definitivo Mal Ejecutado, Provisorio Bien Ejecutado (cierre mecánico en calzadas) y Provisorio Mal Ejecutado (cierre mecánico en calzadas). A modo de ejemplo, a continuación se presenta una serie de imágenes de los estados señalados:


Obra en ejecución
Obra incoclusa
Provisorio bien ejecutado
Provisorio mal ejecutado
Definitivo bien ejecutado
Definitivo mal ejecutado

La **Subgerencia Operativa Fiscalización de Aperturas** es la encargada de ejecutar los operativos de fiscalización y control, siendo la responsable de confeccionar órdenes de fiscalización, realizar intimaciones, labrar actas de comprobación y disponer medidas precautorias.

La **Gerencia de Planificación y Gestión**, por su parte, es responsable de programar las fiscalizaciones y verificaciones; coordinar y verificar la integridad de la información y recibir, analizar y registrar en el sistema SAP los resultados de las inspecciones.

Asimismo, tiene a su cargo la verificación de cierres de aperturas y el seguimiento especial de casos críticos[6].

Los tipos de controles que se llevan a cabo son: de Aperturas Programadas, Relevamientos de Oficio y Relevamientos Especiales.

Control de Aperturas Programadas

Son aquellos controles sobre las aperturas programadas que se efectúan a partir de los **permisos otorgados** y de las **declaraciones de emergencia**. Los primeros son permisos solicitados para instalaciones, ampliaciones o reparaciones de fallas que no comprometen al servicio o la seguridad pública. Las declaraciones de emergencia se originan por hechos fortuitos o imprevisibles cuyas fallas detectadas comprometen la prestación del servicio o implican riesgos para la seguridad pública.[7]

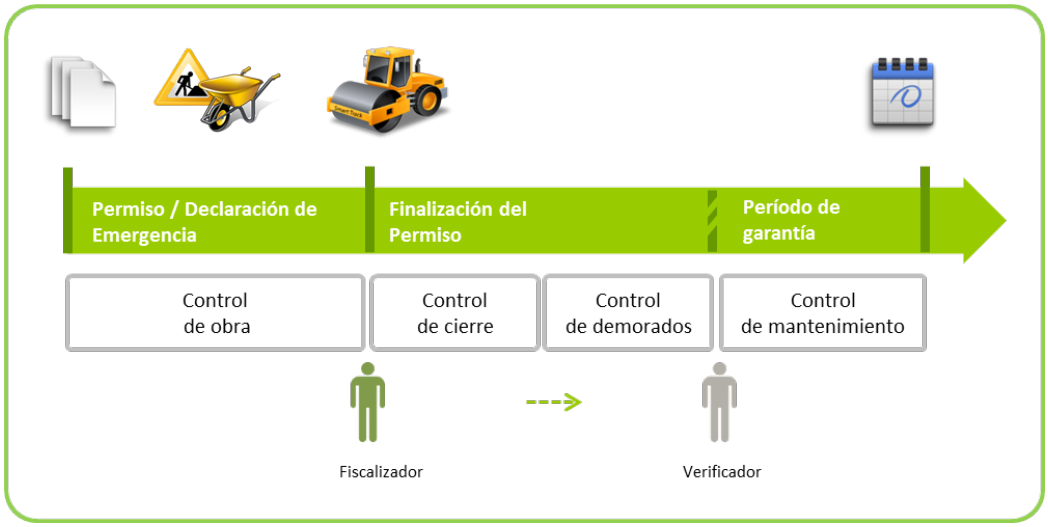
Una vez realizada la fiscalización/verificación, se envía la información a la **Gerencia de Planificación y Gestión** para su análisis, registro, reprogramación y posterior seguimiento de aquellos casos que sean considerados críticos, sea por sus propias características o por no subsanar las irregularidades, tras sucesivos controles.

Existen cuatro tipos de controles de aperturas programadas, dependiendo de la instancia en la que se encuentre la apertura:

- ✓ **Control de obra (CO):** se realiza durante la ejecución de la obra, donde se constata el cumplimiento de las condiciones de seguridad y demás requisitos establecidos por la normativa.
- ✓ **Control de cierre (CC):** se realiza al finalizar la fecha del permiso otorgado, con el fin de constatar el cumplimiento del cierre.
- ✓ **Control de demorados (CD):** se realiza en los casos que, al momento del control de cierre, no cumplían con las condiciones establecidas por la normativa vigente.
- ✓ **Control de mantenimiento (CM):** se realizan sobre los cierres bien ejecutados, con el objeto de corroborar las condiciones de mantenimiento de los mismos.

[6] Ver Programa de Coordinación y seguimiento especial de aperturas.

[7] Ver Decreto N° 238/08, Artículo N° 4.



Relevamientos de Oficio

Son aquellos relevamientos de aperturas no incluidas en el recorrido planificado, que el fiscalizador detecta de manera contingente durante el mismo. En esta instancia es posible identificar aperturas que se realizan sin permiso o que son llevadas a cabo por empresas no registradas. En caso de corresponder, los fiscalizadores pueden labrar actas.

Una vez realizado el relevamiento e identificado el nivel de criticidad, el fiscalizador envía la información a la **Gerencia Operativa de Planificación y Gestión** para su análisis y registro en el sistema SAP, como así también para el posterior seguimiento de los casos críticos.

Relevamientos Especiales

Este proceso consiste en la programación de fiscalizaciones/verificaciones de aperturas que ameritan un tratamiento especial en función del origen del requerimiento, de la coordinación con empresas y/o del análisis de los datos estadísticos. Así, los relevamientos especiales incluyen:

- ✓ Relevamientos que se llevan a cabo para dar respuesta a pedidos de organismos.
- ✓ Relevamientos de aperturas de determinadas empresas y/o zonas.
- ✓ Relevamientos en zonas postergadas durante la fiscalización habitual, por tratarse de zonas de difícil acceso y que requieren de la conformación de un equipo de trabajo. Se planifica en conjunto con el equipo de verificación de reclamos.

Luego de efectuadas las fiscalizaciones, se realiza el análisis de los resultados, la carga en SAP y se brinda un seguimiento especial en los casos que lo requieran[8].

[8] Ver Programa de Coordinación y seguimiento especial de aperturas.

3.1.1. Indicadores y Metas

Control de Aperturas

A continuación se presenta para cada variable la meta propuesta para el 2017:

El Nivel de actividad en este caso refiere a la cantidad de controles planificados y fiscalizados. El mismo a su vez se compone de los siguientes indicadores:

Cantidad de Fiscalizaciones planificadas

Cantidad de fiscalizaciones planificadas para Control de Obra (3.1.1.1): Surge de la relación entre el total de fiscalizaciones para CO planificadas sobre la cantidad de permisos solicitados por parte de las empresas en cada trimestre del año. El nivel de actividad para el período 2017 es el siguiente:

1° Trimestre	100%
2° Trimestre	100%
3° Trimestre	100%
4° Trimestre	100%

Cantidad de fiscalizaciones planificadas para Control de Cierre (3.1.1.2): Surge de la relación entre el total de fiscalizaciones para CC planificadas sobre la cantidad de permisos solicitados por parte de las empresas en cada trimestre del año. El nivel de actividad para el período 2017 es el siguiente:

1° Trimestre	100%
2° Trimestre	100%
3° Trimestre	100%
4° Trimestre	100%

Cantidad de fiscalizaciones planificadas para Control de Demorados (3.1.1.3): Surge de la relación entre el total de fiscalizaciones para CD planificadas sobre la cantidad de cierres mal ejecutados en cada trimestre del año. El nivel de actividad para el período 2017 es el siguiente:

1° Trimestre	100%
2° Trimestre	100%
3° Trimestre	100%
4° Trimestre	100%

Cantidad de fiscalizaciones planificadas para Control de Mantenimiento (3.1.1.4): Surge de la relación entre el total de fiscalizaciones para CM planificadas sobre la cantidad de cierres bien ejecutados fiscalizados en CC y CD ejecutados en cada trimestre del año. El nivel de actividad para el período 2017 es el siguiente:

1° Trimestre	100%
2° Trimestre	100%
3° Trimestre	100%
4° Trimestre	100%

Cantidad de Fiscalizaciones realizadas

Cantidad de fiscalizaciones realizadas en Control de Obra (3.1.1.5): Surge de la relación entre el total de fiscalizaciones para CO realizadas sobre el total de fiscalizaciones planificadas para este control.

Cantidad de fiscalizaciones realizadas en Control de Cierre (3.1.1.6): Surge de la relación entre el total de fiscalizaciones para CC realizadas sobre el total de fiscalizaciones planificadas para este control.

Cantidad de fiscalizaciones realizadas en Control de Demorados (3.1.1.7): Surge de la relación entre el total de fiscalizaciones para CD realizadas sobre el total de fiscalizaciones planificadas para este control.

Cantidad de fiscalizaciones realizadas en Control de Mantenimiento (3.1.1.8): Surge de la relación entre el total de fiscalizaciones para CM realizadas sobre el total de fiscalizaciones planificadas para este control.

El nivel de actividad para este indicador, para todos los controles para el período 2017 es el siguiente:

1° Trimestre	99%
2° Trimestre	99%
3° Trimestre	99%
4° Trimestre	99%

El ***Nivel de Eficiencia (3.1.1.9)*** mide la relación entre el volumen de fiscalizaciones de aperturas realizadas sobre el volumen de las fiscalizaciones planificados por agente.

99%

Estándar diario de fiscalizaciones de aperturas por agente

do estás vos.
BA

3.2. Verificación de Reclamos

Objetivo

Efectuar la verificación de los reclamos realizados por la ciudadanía sobre incidencias en el espacio público, con el objeto de constatar su existencia y relevar la mayor cantidad de información técnica posible acerca de las mismas, para su resolución por parte de las áreas responsables, a la vez que se brinda una respuesta al vecino.

Marco conceptual y normativo

La adecuada gestión de los reclamos es de suma importancia, ya que permite desarrollar una interacción fluida y transparente entre los vecinos y el Ministerio, a la vez que mantiene informada a la ciudadanía sobre el estado actual de las incidencias en la vía pública. Asimismo, permite a los vecinos ejercer sus derechos ciudadanos, presentar solicitudes, estar informados y realizar sugerencias o reclamos sobre los problemas que les atañen.

La labor de la Dirección se encuentra fundamentada por la Constitución de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires (arts. 12, 53 y 105), que garantiza el derecho de acceso a la información pública, a través de la implementación de diferentes instrumentos que permiten el efectivo control cívico sobre los gobernantes. En este marco constitucional la Ley N° 104/1998 de la CABA (y su modificatoria Ley 5784) prevé que todo ciudadano pueda solicitar y recibir información relativa a las actividades públicas, brindando transparencia a la gestión.

De acuerdo con el Decreto N° 12/2011, el cual establece el Sistema Único de Atención Ciudadana (SUACI)[9], se entiende por reclamo "al requerimiento efectuado por uno o más vecinos de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires, a fin de solicitar la intervención de la Administración con relación a la ausencia de prestación o la prestación deficitaria de un servicio en una calle y numeración determinada".

Los reclamos sujetos a verificación por parte de la Gerencia son aquellos relativos a Aceras, Calzadas, Espacios Verdes no descentralizados, Postes, Mobiliario Urbano, Relojes y Rejas Peatonales, que comprenden incidencias tales como ser corte y limpieza de césped, postes con riesgo de caída, anomalías en refugio de transporte público, reparación de relojes, aceras rotas, baches, etc.

Cabe aclarar que la DGFEP no efectúa verificaciones de reclamos relativos a Pluviales y Alumbrado, debido a la complejidad y especificidad de dichas temáticas, y puesto que las áreas a cargo, tal como se explicita en el Decreto N° 170/13, tienen responsabilidad de control sobre las mismas.
Por otro lado, a partir del Decreto 453/12, que establece la descentralización de temáticas de arbolado, la verificación y resolución de incidencias queda a cargo de las Comunas. Es por ello, que a partir del septiembre del 2015 las Dirección no verifica los reclamos relacionados al arbolado público.

[9] Plataforma de tratamiento de reclamos, solicitudes y quejas efectuados por la ciudadanía. https://suaci.buenosaires.gob.ar/suaci/index

Incidencias frecuentes

Proceso

La **Gerencia Operativa Planificación y Gestión** es la encargada de intervenir en el proceso integral de verificación de reclamos provenientes de la Gerencia Operativa Atención de Reclamos (GOAR), a través del análisis, la planificación, verificación y posterior derivación al área correspondiente. Asimismo, es la encargada de la resolución de reclamos relacionados con incidencias en postes. De igual forma, tiene como funciones coordinar y verificar la integridad de la información realizando indicadores de gestión e intercambiando datos con otras áreas para hacer más eficiente las acciones de control.

Por su parte, la **Subgerencia Operativa de Fiscalización de Aperturas** efectúa la fiscalización de aquellos reclamos en materia de aperturas que requieren un tratamiento especial.

Para dar respuesta a los reclamos, el cuerpo de verificadores realiza su trabajo por comunas, relevando *in situ* las incidencias con el fin de lograr una mayor eficiencia por parte de las áreas operativas. El resultado de las verificaciones es cargado en el sistema SAP y derivado a las áreas competentes, en caso de corresponder.

A continuación se detallan los tres tipos de procesos que se llevan a cabo según el origen del reclamo o solicitud: Verificaciones Programadas, Relevamientos de Oficio y Relevamientos Especiales.

Verificaciones Programadas

Son aquellas verificaciones que se programan periódicamente a partir de los reclamos. Este proceso consta de cuatro instancias principales, dos de las cuales recaen sobre la Gerencia Operativa Planificación y Gestión:

- ✓ **Realización del reclamo:** los vecinos efectúan reclamos a través del SUACI, el *147 y el Call Center del Ministerio, entre otros.
- ✓ **Migración / Carga SAP:** los reclamos que ingresan a SUACI migran a SAP, sistema donde quedan registrados y se les da el tratamiento correspondiente. Asimismo, existen reclamos que son cargados directamente a SAP para su gestión, a través de la creación de avisos de mantenimiento.
- ✓ **Planificación y verificación:** los reclamos ingresados son analizados y planificados por comunas, para ser posteriormente verificados de acuerdo a la criticidad de los mismos.

  Una vez que se realizó la planificación se actualiza el status en el sistema SAP.
- ✓ **Asignación a Dispositivo Móvil:** Los reclamos planificados por comuna se asignan al dispositivo móvil de cada verificador, el cual posibilita la carga *in situ* de la información técnica de cada incidencia, mediante códigos, y adjunta material fotográfico de las mismas.
- ✓ **Carga SAP / derivación del reclamo:** realizada la verificación, se procede a analizar la información, decodificarla, y luego se procede a cargar su resultado en el sistema SAP y a derivar el reclamo al área pertinente con la información necesaria para su resolución, mediante la modificación del grupo planificador y el status en SAP. En los casos de incidencias urgentes, la derivación se realiza también vía mail.

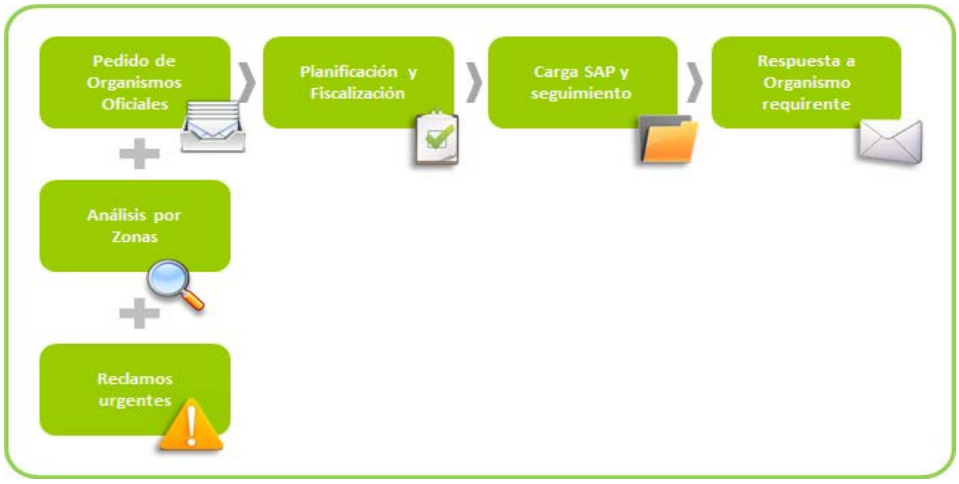
  Los resultados cargados en SAP, a su vez, migran al SUACI, y de esta forma se informa a los vecinos sobre las acciones realizadas por la Dirección.

Relevamientos de Oficio

Son aquellos relevamientos no incluidos en el recorrido planificado, que el verificador detecta de manera contingente durante el mismo.

Una vez realizado el relevamiento, el verificador envía la información técnica al área de planificación vía mail, la cual efectúa su carga en el sistema SAP y realiza su derivación, en caso de corresponder, con foto y la información necesaria para su tratamiento.

Relevamientos Especiales



Este proceso consiste en la programación de verificaciones que necesitan un tratamiento especial para lograr mayor exhaustividad y celeridad en el abordaje y gestión. El mismo está compuesto por:

- ✓ Relevamientos a partir de pedidos de organismos.
- ✓ Relevamientos de zonas, ya sea con el fin de verificar un área específica que registre un gran volumen de reclamos, o bien que presente un alto nivel de criticidad, entre otras características.
- ✓ Relevamientos por temas específicos, como ser sobre reclamos vinculados a aceras y calzadas.
- ✓ Relevamientos en zonas postergadas durante la verificación habitual, por tratarse de zonas de difícil acceso y que requieren de la conformación de un equipo de trabajo. Se

planifica en conjunto con el equipo de verificación de aperturas.

Luego de efectuada la verificación del reclamo, se procede a cargar el resultado en el sistema SAP y, en caso de corresponder, se realiza la derivación al área competente con la información necesaria para su tratamiento. En los casos que lo requieran, se le brinda un seguimiento especial[10] y/o notificación al organismo solicitante.

[10] Ver apartado de Programas - Seguimiento Especial

3.2.1. Indicadores y Metas

Verificación de Reclamos

A continuación se presenta, para cada variable, la meta propuesta para el 2017:

El ***nivel de actividad*** en este caso refiere a las verificaciones de reclamos y/o incidencias en la vía pública realizadas. El mismo a su vez se compone de los siguientes indicadores:

Nivel de Actividad: **Cantidad de reclamos planificados *(3.2.1.1).*** Surge de la relación entre el total de reclamos planificados sobre la cantidad de reclamos ingresados a la Dirección en cada trimestre del año. El nivel de actividad para el período 2017 es el siguiente:

1° Trimestre	90%
2° Trimestre	90%
3° Trimestre	90%
4° Trimestre	90%

Nivel de Actividad: **Cantidad de reclamos verificados *(3.2.1.2).*** Surge de la relación entre el total de reclamos verificados sobre la cantidad de reclamos planificados por trimestre. El nivel de actividad para el período 2017 es el siguiente:

1° Trimestre	99%
2° Trimestre	99%
3° Trimestre	99%
4° Trimestre	99%

Actividad según origen del requerimiento Indica las verificaciones realizadas según se originen en planificación interna del área.

Se calcula como el porcentaje de verificaciones de origen interno, respecto al total de verificaciones ejecutadas.

Nivel de actividad externo (3.2.1.3)

Este indicador comprende las verificaciones efectuadas en virtud de un requerimiento o solicitud externa a la Dirección, a saber:

1- Denuncias o solicitudes de los vecinos (SUACI, *147, Call Center del Ministerio)
2- Requerimientos de otras áreas del Ministerio (EMUI, GOAR).
3- Oficios Judiciales
4- Requerimientos de Organismos Oficiales (Defensoría, Sindicatura, Auditoría General de la Ciudad, Legislatura de la Ciudad, entre otros).

Este indicador se calcula como el porcentaje de verificaciones de origen externo ejecutadas, respecto al total de verificaciones.

Nivel de actividad interno

Este indicador mide el porcentaje de verificaciones ejecutadas en función de criterios propios de la Dirección, respecto del total de verificaciones.

Comprende a las verificaciones de oficio y a los relevamientos planificados por zona, a modo preventivo, sobre incidencias que competen a la DGFEP.

Cabe aclarar que el volumen de verificaciones de origen interno se encuentra supeditado al nivel de actividad de origen externo (reclamos y solicitudes ingresados), siendo los de esta última procedencia de carácter prioritario.

El ***nivel de eficiencia*** refiere a las verificaciones realizadas considerando la capacidad operativa del área.

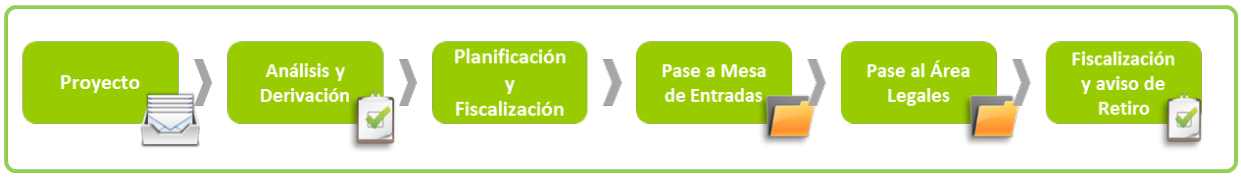
Capacidad operativa: La Dirección cuenta con 32 Verificadores que trabajan de lunes a viernes 7 horas por día (154 horas mensuales)

El ***Nivel de Eficiencia (3.2.1.6)*** mide la relación entre el volumen de verificaciones de reclamos realizadas sobre el volumen de las verificaciones de reclamos planificados por agente.

99%

Estándar diario de verificación de reclamos por agente

3.3. Ordenamiento



Objetivo

La **Subgerencia Operativa de Ordenamiento** es el área encargada de realizar las fiscalizaciones, secuestros y/o decomiso, en materia de cartelería y marquesinas, puestos de flores, diarios y comida; postes, cables y todo elemento material en infracción instalado en el espacio público. A su vez, es responsable del labrado de actas de comprobación de faltas y secuestros.

Marco conceptual y normativo

A partir de Decreto 329/16 se crea la Gerencia Operativa de Fiscalización en la Vía Pública, en competencia de la Dirección de Fiscalización del Espacio Público.

El área de fiscalización de Ordenamiento, se basa en las siguientes normativas: Ley de Publicidad 2936/09; Ley de Uso de Suelo 5460/15; Ley de Emplazamientos de Aire Acondicionado 4878/13 artículo 4.4.3.7 y la Ley de Emplazamiento de las Cortinas de Enrollar 4877/13 artículo 4.4.8.2.

Proceso

Todos los trabajos del área comienzan a partir de los lineamientos dictados por la Subsecretaría Uso del Espacio Público, en sintonía con los proyectos pertenecientes a la Dirección General de Ordenamiento del Espacio Público (DGOEP) y de la Dirección General de Regeneración Urbana (DGRU).

✓ **Análisis y Derivación**: Una vez delimitada el área de trabajo, los plazos y todos los requisitos correspondientes para realizar la Fiscalización, se comienza con el proceso de relevamiento de los usos de suelo con el equipo inspectivo.

✓ **Planificación y Fiscalización:** A partir de la devolución y análisis de los relevamientos, se consulta con la DG de Ordenamiento del Espacio Público, la base de todos los permisos vigentes para tener en consideración a la hora de la inspección. Luego de confirmada la existencia o no de los permisos, se planifican las inspecciones.

Una vez realizadas las inspecciones, se adjuntan todos los documentos de la inspección (actas de intimación; Actas de Informe; fotografías) y se ingresan en la Mesa de Entradas, con el fin de digitalizar y cargar los archivos al sistema.

✓ **Mesa de Entradas:** Una vez cargada la intimación, Mesa de Entrada se encarga de la caratulación del Expediente Electrónico con el fin de avanzar en el marco legal.
Entretanto, el intimado puede presentar su descargo correspondiente en Mesa de Entrada, el cual será analizado por el equipo de Legales de la Dirección General.

✓ **Área de Legales:** En caso de no corresponder los documentos (permiso vencido, solicitud de permiso entre otros) o no recibirse ningún descargo por parte del intimado, el área de Legales analiza el caso y emite una Disposición de retiro previa confección del informe legal.
Se preparan las Disposiciones de Retiro junto con la Cedula de Notificación para que el inspector visite nuevamente al local, notificando formalmente al comerciante que se le retirará el dispositivo al día siguiente desde las 21hs. Mientras tanto, se consulta nuevamente a la Dirección General de Ordenamiento del Espacio Público, por si alguno de los mencionados intimados, ha iniciado el trámite de solicitud de permiso.

✓ **Fiscalización y aviso de retiro:** En aquellos casos en que el inspector se acerque al comercio, y el mismo comerciante se haya autorregulado, se notifica al sector de Planificación con un Informe con fotografía, para que se cierre el Expediente Electrónico y no se realice retiro alguno.

En caso de que el comerciante, pasado el plazo delimitado en la Cedula de Notificación, no haya realizado ninguna modificación, se notifica al área de Logística para que proceda al retiro.

3.3.1. Indicadores y Metas

Ordenamiento

A continuación se presenta para cada variable la meta propuesta para el 2017:

✓ El ***nivel de actividad (3.3.1.1)*** en este caso refiere a la cantidad de proyectos tratados sobre la cantidad de proyectos ingresados al área:

1° Trimestre	100%
2° Trimestre	100%
3° Trimestre	100%
4° Trimestre	100%

✓ ***Demora Disposición (3.3.1.2):*** Este indicador mide el tiempo transcurrido entre que el expediente de retiro llega al área de legales, hasta la fecha en que se firma la disposición.

1° Trimestre	3 días
2° Trimestre	3 días
3° Trimestre	3 días
4° Trimestre	3 días

3.4. Actividades, Eventos Masivos y Fin de Semana

Objetivo

La **Subgerencia Operativa Actividades** es la encargada de fiscalizar todas aquellas actividades que se desarrollen en el ámbito de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires, mientras que la **Subgerencia Operativa de Eventos Masivos y Fines de Semana** es la responsable de realizar las inspecciones en eventos comerciales, artísticos, culturales y otras actividades que se desarrollen en el espacio público con gran afluencia de público. A su vez es la encargada de inspeccionar el espacio público durante los fines de semana, feriados y días inhábiles.

Control de Eventos Masivos y Fin de Semana

El área trabaja con aquellos controles que ingresan a la Dirección desde la Dirección General de Ordenamiento del Espacio Público (DGOEP) con respecto a eventos, diversiones o actos que se autoricen en el espacio público.

- ✓ **Planificación:** Una vez recibida la información, la Dirección se encarga de la planificación de las fiscalizaciones de los eventos de la semana y fin de semana para entregarla a los coordinadores e inspectores.
- ✓ **Fiscalización:** Durante la fiscalización se inspecciona la preparación, desarrollo y finalización de los eventos, constatando el cumplimiento de lo declarado al momento de tramitar la solicitud de permiso de uso.
- ✓ **Análisis y derivación:** Una vez realizada la fiscalización, se recibe la información para su análisis y registro. Se realiza una Comunicación Oficial (CCOO) adjuntando *check list*, fotos y actas provenientes de la fiscalización y se deriva a la DGOEP, donde se realiza un registro de antecedentes de incumplimiento.

3.4.1. Indicadores y Metas

Eventos y Fin de Semana

A continuación se presenta para cada variable la meta propuesta para el 2017:

- ✓ El ***nivel de actividad*** **(3.4.1.1):** en este caso refiere a la cantidad de controles realizados sobre la cantidad de eventos privados ingresados al área:

1° Trimestre	100%
2° Trimestre	100%
3° Trimestre	100%
4° Trimestre	100%

4. Soporte y Logística

4.1. Logística

Objetivo

La **Gerencia Operativa de Logística** es la responsable de colaborar con las diferentes áreas operativas de la Dirección, las cuales tienen como objetivo principal el ordenamiento del espacio público, poniendo a su disposición diferentes tipos de grúas, camiones, camionetas, remolques y operarios, con los cuales se procede a realizar actividades de retiros, secuestros, operativos y traslados.

Marco conceptual y normativo

Todas las actividades realizadas por esta Gerencia, se encuentran bajo un marco legal establecido en la Constitución de la CABA, siendo la Ley N° 5460 y su modificatoria, la Ley N°2936; los Decretos N° 363/15 y sus modificatorios N° 141/16 y N° 329/16 y 675/16 y el expediente correspondiente al caso. Estas leyes tienen como objetivo proteger, fiscalizar y mantener el espacio público; como también así, regular las condiciones de la actividad publicitaria.

Proceso

✓ **Solicitud de Operación:** Las solicitudes de *retiros, secuestros, operativos y/o traslados* deben realizarse mediante un formulario online, en donde se detalla toda la información necesaria. Los pedidos ingresados en dicho formulario son cargados en una base de datos para su posterior análisis.

✓ **Evaluación y Planificación:** Una vez recibida toda la información, se procede a evaluar el pedido y a definir los equipos y/u operarios correspondientes para poder realizar la operación solicitada.

✓ **Operación Logística:** Se realiza el operativo (retiros, secuestros, operativos y/o traslados) acompañado por un supervisor de logística para garantizar que el procedimiento sea llevado a cabo de manera correcta; anticipándose a cualquier eventualidad que pueda llegar a ocurrir. Cabe destacar que el supervisor cumple un rol fundamental debido a que el servicio de equipos y grúas son tercerizados.

✓ **Seguimiento:** El área de logística debe tener un seguimiento de la operación, asegurándose que al finalizar la misma se produzca un feedback inmediato por parte del supervisor, en donde se detallan los tiempos y eficiencia de la operación, observaciones si las hubiese y el envío del material fotográfico.

✓ **Análisis e Informes:** Al tener toda la información recabada, dichos datos son volcados a una base de datos general para poder realizar los análisis de costos y estadísticos, a fin de comprender y mejorar, la eficacia y eficiencia del proceso.

✓ **Certificación de Servicios:** Tanto los análisis como los informes realizados en el paso anterior facilitan el control cruzado de las

órdenes de trabajo presentadas por las empresas tercerizadas. Una vez cruzada dicha información, se procede a realizar la certificación de los servicios y el pase correspondiente al área pertinente, en el sistema SADE.

Depósito

Objetivo

La **Subgerencia Operativa de Depósito** es la encargada de administrar el depósito general de la DGFEP. Recibe, almacena y registra el ingreso de toda mercadería incautado y/o decomisado en la vía pública.

Marco conceptual y normativo

La Disposición 428/2016, dictada por la Dirección General, contiene tres anexos para la organización del Depósito y la correcta guarda de los bienes allí alojados: el "Reglamento de Utilización de Depósitos de la DGFEP" (Anexo I), el "Acta Modelo de Ingreso e Inventario" (Anexo II) y el "Acta de Entrega de Bienes al Depositante y/o Titular" (Anexo III).

El reglamento que obra como Anexo I ordena que los depósitos que dependan de la DGFEP serán utilizados en forma prioritaria a los fines de la guarda de los bienes que son trasladados a partir de los operativos de incautación y secuestro realizados por esta Dirección General en el marco de las competencias que le son propias. También pueden trasladarse y depositar bienes que procedan de operativos realizados por las distintas fuerzas de prevención, Ministerio Publico Fiscal y por el Poder Judicial de la Ciudad en el marco de los convenios vigentes.

Proceso

Las mercaderías y bienes a los cuales se hace referencia únicamente pueden tener ingreso al Depósito si previamente han sido clasificados e inventariados por el personal actuante por las distintas fuerzas de prevención, Fiscalías y/o por el Poder Judicial de la Ciudad. Este inventario será llevado mediante el formulario que obra como Anexo II de la disposición mencionada. Si hubiera participado en el procedimiento personal del cuerpo de inspectores de la DGFEP, se deberá adjuntar también la correspondiente Acta de Secuestro detallando los elementos objetos del procedimiento.

- ✓ **Secuestros, análisis e inventario:** Al recibir los bienes en el depósito debe suscribirse la respectiva acta de recepción de las mismas para su registro en el inventario. Asimismo se debe requerir la copia de la orden

que da lugar al secuestro, decomiso o medida cautelar sobre los bienes a depositar.

- En el caso de ingreso de mercadería perecedera, se procede a un decomiso dentro de las 48 hs.; productos alimenticios envasados y bebidas envasadas con fecha de vencimiento, se mantiene su guarda hasta la fecha indicada en el envase; vencido el plazo para su consumo, se procede a su destrucción.
- Cuando se verifique el mal estado de conservación de algún elemento, sea por vectores, roedores o por problemas de humedad, que afecten las condiciones mínimas de higiene y seguridad, se procede a su destrucción.
- Si se produce ingreso de arbustos y demás flora de uso decorativo, se conservan por 30 días.
- La mercadería que se encuentre clasificada como "no identificable el propietario" (N/N), pasados los 6 meses se informa al Director General, a fin de determinar el procedimiento a seguir; la mercadería que se encuentre clasificada como "Con Acta" por tener acta de comprobación, se guarda en una jaula aparte bajo llave dividida en sectores por cada mes del año.

Los ingresos y egresos de mercadería quedarán registrados en los respectivos libros de actas, y además digitalizados en un sistema propio.

✓ **Devoluciones**: Se procederá a la devolución de los objetos secuestrados a los respectivos propietarios cuando la misma sea ordenada por Fiscalías y Juzgados mediante el correspondiente oficio judicial o bien por la Dirección Gral. de Infracciones a través de un Comunicado Oficial.

Cabe, destacar, que la colaboración de guarda se entiende por el lapso de cuatro (4) meses a contar desde la fecha de ingreso al depósito. Pasado ese lapso, se procede a notificar al solicitante de la colaboración el cese del depósito, invitándoselo a retirar los bienes en el plazo de 10 (diez) días, bajo apercibimiento de dar comienzo al trámite de disposición de bienes abandonados y/o calificados como residuos.

La falta de retiro de los bienes antes mencionados en el plazo dispuesto por parte del depositante y/o el titular de los mismos hará cesar la responsabilidad por la guarda de los mismos que pudiera pesar sobre el Gobierno de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires.

La apertura y verificación se realiza en presencia del titular de los objetos secuestrados, y se confecciona un recibo donde conste la devolución y conformidad por parte del propietario de los mismos junto al labrado del acta de entrega que obra como Anexo III de la Disposición 428/2016/DGFEP.

4.1.1. Indicadores y Metas

Logística

A continuación se presenta para cada variable la meta propuesta para el 2017:

- ✓ ***Nivel de actividad (4.1.1.1)*** en este caso refiere a la cantidad de operaciones realizadas sobre la cantidad de operaciones solicitadas al área:

1° Trimestre	99%
2° Trimestre	99%
3° Trimestre	99%
4° Trimestre	99%

- ✓ ***Tiempo en la Certificación de servicios*: (4.1.1.2)** Este indicador mide el tiempo transcurrido entre la certificación con la firma del Director General y el pase al área correspondiente para su intervención.

1° Trimestre	5 días
2° Trimestre	5 días
3° Trimestre	5 días
4° Trimestre	5 días

Depósito

- ✓ ***Nivel de actividad (4.2.1.1)*** este indicador mide la relación de los *bultos ingresados* al depósito sobre la cantidad de *bultos totales*.

  Se considera **bulto** a toda aquella mercadería que ingresa al depósito con su precinto correspondiente para ser ingresado en el sistema (no se tiene en cuenta la mercadería decomisable).
  Se considera bulto no ingresado a aquel que figura en el acta como mercadería secuestrada, con su precinto adjunto, pero que no llega físicamente al depósito.

  Meta propuesta para el 2017:

1° Trimestre	100%
2° Trimestre	100%
3° Trimestre	100%
4° Trimestre	100%

5. Programas Soporte

5.1. Coordinación y Seguimiento Especial

Objetivo

Consolidar una comunicación permanente con las empresas responsables de aperturas en la vía pública, con el fin de mejorar el desempeño de las mismas en relación al mantenimiento y calidad del espacio público.

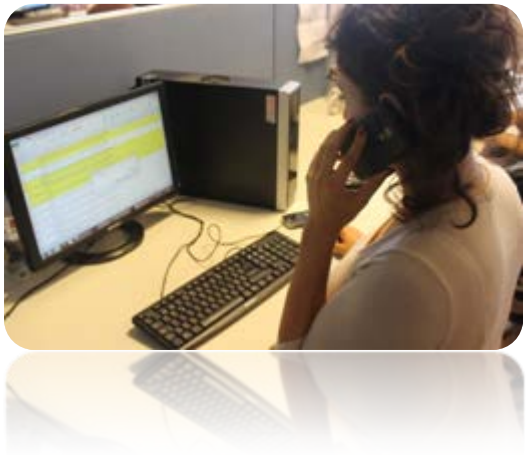
Descripción

La Gerencia Operativa de Planificación y Gestión es la responsable de verificar la integridad de la información referente a incidencias en la vía pública. En este sentido, es la encargada de analizar los resultados provenientes de las fiscalizaciones y verificaciones realizadas y en función de su análisis priorizar aquellos casos críticos.

Dichos casos son los que se encuentran interrumpiendo la circulación en locaciones tales como: hospitales, colegios, paradas de colectivos y rampas de accesibilidad; o aquellos cuyas propias características impactan gravemente en la calidad del espacio público sea por su magnitud o por su duración.

En este sentido, el programa consiste en otorgar un **seguimiento especial** a las empresas responsables de dichos casos. Para ello, se las contacta telefónicamente y/o vía email, informándoles las incidencias en cuestión para que subsanen la situación con mayor celeridad.

Paralelamente al contacto con las empresas, se planifican fiscalizaciones y verificaciones de los casos en tratamiento para controlar y evaluar la evolución de los mismos. Una vez que el caso se resuelve se actualiza la información en el sistema SAP.



Por otro lado, con el fin de formalizar las tareas de **coordinación**, se realizan reuniones periódicas con las principales empresas, donde se intercambia información respecto de las problemáticas vinculadas a la realización de aperturas. Es esperable que esto propicie un mayor compromiso por parte de las empresas.

5.1.1 Indicadores y Metas

Coordinación y seguimiento especial de aperturas

El ***nivel de actividad*** para el programa de seguimiento de aperturas mide el volumen de casos tratados en cada trimestre del año.

- ✓ ***Nivel de Actividad (3.4.1.1.2):*** surge de la suma de los casos tratados, es decir, aquellos en los que se efectúa alguna tarea de coordinación o contacto con las empresas.

1° Trimestre	1.050
2° Trimestre	1.050
3° Trimestre	1.050
4° Trimestre	1.050

350 casos

Promedio mensual de seguimiento especial de aperturas

5.2. Relevamientos en Zonas Postergadas

Introducción

El Relevamiento en Zonas Postergadas consiste en la programación de control de aperturas y verificación de reclamos que ameritan un tratamiento especial por tratarse de zonas de alta criticidad y difícil acceso para los agentes de fiscalización.

Objetivo

Dar curso a los reclamos y fiscalizaciones de aperturas de aquellas áreas postergadas debido a su difícil acceso; contando para ello con un equipo compuesto por todas las áreas involucradas en la Dirección.

Marco conceptual y normativo

Los presentes relevamientos se enmarcan en la misión de la Dirección General de Fiscalización del Espacio Público (Decreto 329/2016) de garantizar el buen estado y mantenimiento del espacio público de la Ciudad de Buenos Aires a través del control de las aperturas realizadas por empresas de servicios por un lado, y de la verificación de los reclamos efectuados por vecinos, por otro.
Con el fin de asegurar una ciudad más accesible y transitable para todas las personas que por ella circulan, a partir de una concepción integral y homogénea de la ciudadanía y de los derechos implicados a la misma, se llevan adelante estos relevamientos en zonas postergadas.

Metodología de Planificación

Los relevamientos de Zonas Postergadas se planifican y ejecutan por comuna, a través del siguiente proceso:

1. **Acumulado:** Se acumulan todos aquellos controles de aperturas y verificación tanto de reclamos como de permisos que fueron postergados en las verificaciones/fiscalizaciones programadas.

2. **Planificación y verificación:** los permisos de aperturas y los reclamos acumulados son planificados para ser relevados *in situ* por un equipo de trabajo conformado por verificadores/ fiscalizadores de calle y *back office* de ambas áreas.

3. **Actualización y carga SAP:** Una vez realizada la verificación de reclamos; se procede a cargar los resultados en el

sistema SAP; que a su vez migran a SUACI y así los vecinos son informados de las acciones que la Dirección realiza. En cuanto al control de aperturas, también se carga en SAP y se realiza el seguimiento correspondiente.

4. **Elaboración de informes:** por tratarse de relevamientos especiales, se elaboran informes en los que se evalúan los objetivos propuestos y los resultados obtenidos.

5.2.1. Indicadores y Metas

Zonas Postergadas

El ***Nivel de actividad de relevamientos en zonas postergadas*** mide la cantidad de relevamientos realizados por mes.

Los ***relevamientos*** se realizan por mes, sumando los reclamos y aperturas que se postergan en el mismo mes en que ingresan.

- ✓ ***Cantidad de operativos (5.2.1.1):*** como la cantidad de relevamientos depende de las devoluciones de ZP que hagan los inspectores, este indicador muestra la cantidad de operativos que se realizan para Zonas Postergadas. Estos operativos incluyen la convocatoria a inspectores, planificadores de oficina, utilización de recursos como camionetas ploteadas con el logo de la ciudad y cámaras de fotos, entre otros.

  Las metas de operativos para el 2017 son las siguientes:

1° Trimestre	2
2° Trimestre	2
3° Trimestre	2
4° Trimestre	2

5.3. Capacitación Continúa

Objetivo

Generar instancias de formación, actualización y perfeccionamiento a los recursos humanos de la Dirección, incluyendo al cuerpo de fiscalización, verificación y administración, en la búsqueda de una mayor profesionalización para lograr niveles de eficacia y eficiencia más altos en las tareas asignadas.

Específicamente, en cuanto a los perfiles administrativos, se pretende focalizar la capacitación en torno a herramientas de gestión y de análisis, a la vez que se refuerza/mejoran aquellas vinculadas a habilidades blandas necesarias para mejorar la comunicación, trabajo en equipo y liderazgo.

Por su parte, en cuanto a los equipos de fiscalización y verificación, la prioridad se centra en la profundización de la polivalencia en torno a las diversas temáticas que trabaja la Dirección, a la vez que se refuerza el rol de colaboración y autoridad de cara al vecino.

Descripción

El área responsable de los programas de Capacitación Continua es la **Subgerencia Operativa de Coordinación** bajo los lineamientos establecidos por la **Gerencia Operativa Recursos Humanos**, dependiente de la Dirección General Técnica Administrativa y Legal.

Entre sus competencias se encuentra establecer y transmitir una visión global acerca de los valores, conceptos y procedimientos que atañen a la Dirección, así como también definir, organizar y coordinar, entre otras temáticas, las capacitaciones recibidas por el personal.

Las mismas pueden implicar la participación en capacitaciones brindadas por el Gobierno de la Ciudad como por otros organismos, o ser enteramente realizadas por la Dirección.

5.3.1. Indicadores y Metas

Capacitación continúa

El ***Nivel de actividad de capacitaciones*** mide la cantidad de capacitaciones brindadas por la DGFEP tanto al cuerpo inspectivo como al de oficina.

Capacitación: Se considera una capacitación, al conjunto de módulos, turnos y horas que son brindadas por la Dirección sobre alguna temática en particular. Una capacitación puede abarcar varios módulos y/o más de un turno.

- ***Cantidad capacitaciones efectivizadas (5.3.1.1)*** Es la relación de capacitaciones tanto de inducción como formación, efectivizadas por la Dirección, tanto al cuerpo inspectivo como al administrativo, sobre la cantidad de capacitaciones planificadas para el trimestre. El nivel de actividad para el período 2017 es el siguiente:

1° Trimestre	100%
2° Trimestre	100%
3° Trimestre	100%
4° Trimestre	100%

Inducción y Formación Inicial

- ***Fiscalizadores nuevos capacitados (5.3.1.2):*** Surge de la relación entre el cuerpo inspectivo incorporado a la Dirección que recibió capacitación, sobre el total de agentes incorporados al cuerpo inspectivo. El nivel de actividad para el período 2017 es el siguiente:

1° Trimestre	100%
2° Trimestre	100%
3° Trimestre	100%
4° Trimestre	100%

- ***Administrativos nuevos capacitados (5.3.1.3):*** Surge de la relación entre los administrativos incorporados a la Dirección que recibió capacitación, sobre el total de administrativos incorporados. El nivel de actividad para el período 2017 es el siguiente:

1° Trimestre	100%
2° Trimestre	100%
3° Trimestre	100%
4° Trimestre	100%

Formación y perfeccionamiento

- ***Fiscalizadores capacitados (5.3.1.3):*** Surge de la relación entre el total de fiscalizadores que recibieron capacitación sobre el total de fiscalizadores de la Dirección. La meta anual para el 2017, es que el 100% de los fiscalizadores sean capacitados al menos **6 veces** durante todo el año. La actividad se distribuye de la siguiente manera:

1° Trimestre	25%
2° Trimestre	50%
3° Trimestre	75%
4° Trimestre	100%

- ***Administrativos capacitados (5.3.1.4):*** Surge de la relación entre el total de administrativos que recibieron capacitación sobre el total de administrativos de la Dirección. La meta anual para el 2017, es que

el 100% de los fiscalizadores sean capacitados al menos **3 veces** durante todo el año. La actividad se distribuye de la siguiente manera:

✓

1° Trimestre	25%
2° Trimestre	50%
3° Trimestre	75%
4° Trimestre	100%

5.4. Auditoría Inspectiva

Objetivo

Ejecutar un proceso de control y seguimiento sobre el trabajo de fiscalizadores y verificadores para detectar inconsistencias, inconvenientes y errores frecuentes, con la finalidad de intervenir para generar mejoras de proceso y de performance de dicho personal.

Para ello, se pretende obtener y gestionar información cuantitativa y cualitativa para ajustar procesos y capacitar "a medida" a los agentes que lo requieran.

Descripción

El proceso de auditoria inspectiva se encuentra dentro de las competencias de la **Gerencia Operativa de Fiscalización en la Vía Pública** y constituye un complemento para la tarea que debe desarrollar la **Subgerencia Operativa de Coordinación** en cuanto a la definición, organización y coordinación, de las capacitaciones para el personal.

El eje central implica analizar, la utilización de actas y el labrado de las mismas (tanto de intimación, comprobación y secuestro) que cada agente ha recibido para desarrollar su tarea, así como también las devoluciones de las órdenes de trabajo planificadas por la **Gerencia Operativa Planificación y Gestión**.

De este modo, por un lado, pretende evaluarse la correcta manipulación de las actas, considerando que su utilización y tenencia deben responder al carácter formal que revisten como instrumentos públicos, y a las consecuencias que reviste su ejecución. Y, por otro, asegurar el entendimiento acabado de las incidencias que requieren su intervención para evitar inconvenientes.

En este marco, y a partir del trabajo conjunto de las Gerencias, se podrán elaborar programas de capacitación específicos que habilitarán a la Dirección a ejercer medidas correctivas y preventivas contribuyendo a obtener mejores resultados.

ANEXO - RESOLUCIÓN N° 38/SUEP/17 (continuación)

5.4.1. Indicadores y Metas

Dado que se trata de un nuevo proceso los indicadores y metas aún no se encuentran determinados de manera acabada.

Sin embargo, a continuación se esbozan de manera general los indicadores base sobre los que se pretende trabajar:

Cantidad de Revisiones por Agente

El ***Nivel de actividad de Auditoría*** mide la cantidad de revisiones que se realizan a cada agente del personal inspectivo de la DGFEP (incluye actas labradas y ordenes de trabajo realizadas)

Revisión de actas: Se considera una revisión de actas al análisis, según criterios objetivos, de lo realizado por cada inspector/verificador al que se le asignaron actas.

- ✓ ***Cantidad de revisiones efectivizadas (5.4.1.1)*** Es la relación de revisiones realizadas al cuerpo inspectivo, por cada agente, sobre la cantidad de actas totales labradas por los agentes.

Revisión de ODT: Se considera una revisión de ODT al análisis del trabajo del inspector/verificador respecto a su correspondiente devolución.

- ✓ ***Cantidad de revisiones efectivizadas (5.4.1.1)*** Es la relación de revisiones realizadas al cuerpo inspectivo, por cada agente, sobre la cantidad de devoluciones totales realizadas por los agentes.

FIN DEL ANEXO