

Objeto:
Supervisar la gestión de reclamos

Período auditado:
Diciembre de 2022 y enero 2023.

Normativa relevante:
Anexo I del Informe

Equipo auditor:

Titular de la U.A.I.:

Dra. María Fernanda
BARRIO

**Subgerente Operativo -
Soporte de Auditoría II:**

Dr. Juan Horacio
IGOILLO

Equipo de Trabajo:

Srta. Maira CARMONA
Cdra. Carla PEDACE
Dra. Paloma VAN DER
BEKEN

Informe Ejecutivo

**PROYECTO N°006/23
Ministerio de Espacio Público e Higiene Urbana
Subsecretaría Administración
Dirección General Control de Gestión**

Alcance:

El alcance del proyecto de auditoría se circunscribió al análisis de la información suministrada por la Dirección General Control de Gestión a partir del requerimiento efectuado por el equipo auditor. El relevamiento se centró en la verificación del cumplimiento de las tareas desarrolladas por la Gerencia Operativa Atención de Reclamos de acuerdo a los instructivos y procedimientos descritos por la DCGGEST.

Las tareas de campo se iniciaron el 01 de marzo de 2023 y finalizaron el 24 de abril de 2023.

Esta auditoría se encuadra dentro del Proyecto N° 06/23, correspondiente a la Planificación Anual aprobada por la Resolución N° 164-SGCBA/22.

Limitaciones al alcance:

No existieron.

Principales hallazgos/observaciones:

- No cuenta con un Manual de Procedimientos documentado que indique las efectivas tareas que ejecuta la Dirección.
- Sin perjuicio de que el auditado cuenta con un documento informal denominado “Instructivo de Gestión de Reclamos”, el mismo no se encuentra formalmente aprobado ni forma parte de un Manual de Procedimientos que contemple las tareas que desarrolla la Dirección

Respuesta del organismo al Informe de Auditoría:

Emitió opinión.

Conclusiones y principales recomendaciones:

A los fines de fortalecer los circuitos operativos y administrativos, deviene necesario que la auditada confeccione un Manual de Procedimientos que contemple los procedimientos que ejecuta conforme sus responsabilidades primarias teniendo en cuenta, de considerar, las recomendaciones vertidas por esta auditoría.

En ese sentido, finalmente se destaca que las recomendaciones efectuadas en el presente informe, se realizan con el objetivo de contribuir al fortalecimiento del control interno de la Dirección.



GOBIERNO DE LA CIUDAD DE BUENOS AIRES
"1983-2023. 40 Años de Democracia"

Hoja Adicional de Firmas
Informe externo Reservado

Número:

Buenos Aires,

Referencia: Informe Ejecutivo - Proyecto N° 06/23 DGCGEST

El documento fue importado por el sistema GEDO con un total de 1 pagina/s.