

Objeto:

Revisión de Procesos en
la Unidad Operativa
Planificación y
Coordinación de
Gestión.

Período auditado:

Cuarto trimestre de
2022.

Normativa relevante**Nacional:**

Ley Nacional Nº 27.541;
Decretos de Necesidad y
Urgencia Nº 260-PEN/20
y Nº 863-PEN/22.

**Gobierno de la Ciudad
de Buenos Aires:**

Constitución de la CABA
Leyes Nº 70 y Nº 2.624.
Decretos de Necesidad y
Urgencia Nº 1/20 y Nº
2/23.

Resoluciones Nº 1-
SSATCIU/12, 66-
AGC/13, Nº 177-
ASINF/13, Nº 117-
AGC/15, Nº 252-
AGC/17, Nº 382-AGC/17
y Nº 368-AGC/20.

Informe Ejecutivo**PROYECTO Nº 108/23****F/N Agencia Gubernamental de Control. Ley Nº 2.624****Unidad Operativa Planificación y Coordinación de Gestión****Alcance:**

El alcance de la auditoría se circunscribió a la verificación del proceso vinculado al "Tratamiento de denuncias SUACI¹". Las tareas de campo se llevaron a cabo entre los días 3 de mayo y el 19 de septiembre de 2023, en la Gerencia Operativa Evaluación de la Información (en adelante, GOEI) dependiente de la Unidad Operativa de Planificación y Coordinación de Gestión (en adelante, UOPCG) en la órbita del F/N Agencia Gubernamental de Control. Ley Nº 2.624 (en adelante, AGC) y en esta Sindicatura General (en adelante, SGCBA) de manera presencial, remota o ambas de manera indistinta.

Los principales procedimientos realizados fueron:

- Recopilación y análisis de la normativa aplicable al objeto de la auditoría.
- Entrevistas informativas con la Gerente de la GOEI dependiente de la UOPCG.
- Lectura y análisis de los registros, bases de datos y/o documentos aportados por el auditado como parte de la evidencia documental que da cuenta del proceso bajo análisis.
- Análisis de la trazabilidad de los registros correspondientes al procedimiento "Tratamiento de denuncias SUACI/Gestión Colaborativa". A tal fin se seleccionó una muestra aleatoria de doscientos setenta y siete (277) denuncias de criticidad alta, ingresadas y analizadas durante el cuarto trimestre de 2022 de un total de tres mil dieciocho (3.018).

Limitaciones al alcance:

No existieron.

¹ La Resolución Nº 1-SSATCIU/12 establece el Sistema Único de Atención Ciudadana (SUACI) como plataforma de acceso y tratamiento obligatorio de los contactos realizados como reclamos y solicitudes realizados por los ciudadanos. Cabe señalar, que actualmente el SUACI modifica su denominación a "Gestión Colaborativa", conforme surge de la página web: <https://gestioncolaborativa.buenosaires.gob.ar/prestaciones>.

Equipo auditor:

Sara B. NICOLINI
Andrea L. PUEY
Juan M. CODINO
Romina HONOR
Leonora A. CARNAZZOLI
Alberto Cristian GARAY

Principales hallazgos/observaciones:

1. Si bien el área auditada implementa desde el año 2022, el registro “Planilla de Asignaciones Diarias *OneDrive*” para la asignación de las denuncias ingresadas al personal de la GOEI quienes realizan el análisis y propuesta de cierre o derivación de los casos ingresados al área, dicho registro no interopera con los sistemas LIZA y SUACI/Gestión Colaborativa, lo que dificulta el control del área respecto a la trazabilidad del procedimiento.
2. Del análisis de la documentación suministrada por la dependencia auditada, no surge evidencia documental que contemple un Plan de Contingencias respecto a la información obrante en los registros utilizados por el área en contraposición a los lineamientos establecidos en la Resolución N° 177-ASINF/13 que establece el “Marco Normativo de Tecnología de la Información” para el Gobierno de la Ciudad de Buenos Aires.
3. Del análisis del procedimiento “Tratamiento de Denuncias SUACI” (UOPCG-GOEI-PRO-01 Rev. 10) vigente en el período auditado, surgen omisiones respecto de: a) la descripción de roles y perfiles; b) los controles y/o supervisiones en el marco de las acciones realizadas por el área; y c) los registros utilizados.

Asimismo, el procedimiento auditado y los registros utilizados en el marco del mismo, no se encuentran formalmente aprobados por acto administrativo emanado de autoridad competente

Respuesta del organismo al Informe de Auditoría:

Emitió opinión.

Conclusiones y principales recomendaciones:

En virtud de las tareas de auditoría realizadas por esta Sindicatura General de la Ciudad de Buenos Aires en el marco de la Revisión de procesos en la Unidad Operativa Planificación y Coordinación de Gestión se evidenciaron aspectos administrativos que requieren de análisis y tratamiento.

En atención a lo expuesto, se recomienda: a) continuar con las gestiones iniciadas a fin de lograr la interoperabilidad entre el “SUACI/Gestión Colaborativa”; el “Sistema LIZA” y los registros utilizados por el área, dar trazabilidad al procedimiento bajo análisis, agilizar el análisis de cada caso y reducir los márgenes de error en el análisis y tratamiento de cada denuncia recibida por el área; b) iniciar las gestiones tendientes a elaborar un Plan de Contingencias en miras de resguardar la información obrante en los registros utilizados actualmente por el área, teniendo en consideración los lineamientos establecidos en la Resolución N° 177-ASINF/13; y c) arbitrar las gestiones necesarias a los efectos de la revisión y actualización del procedimiento “Tratamiento de denuncias SUACI”, incorporando la descripción de roles y perfiles; los controles y/o supervisiones y los registros utilizados en el marco del citado procedimiento, para posteriormente proceder a su formalización.

Para finalizar, se destaca la buena predisposición y la colaboración brindada por el personal perteneciente de la dependencia auditada.



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° 108/23.

El documento fue importado por el sistema GEDO con un total de 2 pagina/s.