

Objeto:

Relevamiento de las responsabilidades primarias de la Subgerencia Operativa Emergencias

Período auditado:

Corresponde al mes de noviembre y diciembre de 2024.

Normativa relevante:
Normativa Ciudad

- Constitución de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires.
- Ley N° 70
- Ley N° 473
- Ley N° 6.325
- Decreto N° 1.075/08
- Decreto N° 387/23
- Decreto N° 448/23
- Decreto N° 459/23
- Resolución N° 23-SSADM/12
- Resolución N° 4.163-MHFGC/21
- Resolución N° 1.206-MEFGC/19
- Resolución N° 35-SSADM/13
- Resolución N° 117-SGCBA/23
- Disposición N° 5-EMUI/19

Informe Ejecutivo**PROYECTO N° 009/24**

Ministerio de Espacio Público e Higiene Urbana.

Secretaría de Mantenimiento Urbano

Subsecretaría de Mantenimiento

F/N Ente de Mantenimiento Urbano Integral (EMUI). Ley N° 473

“Relevamiento de las responsabilidades primarias de la Subgerencia Operativa Emergencias”

Alcance:

Esta auditoría corresponde al Proyecto N° 09 del Plan Anual de Auditoría 2024, aprobado mediante Resolución N° 117-SGCBA/23 habiéndose dado comienzo a las tareas de campo el día 01 de noviembre y finalizado el día 10 de diciembre del corriente. Las mismas se llevaron a cabo en la Sede Central del EMUI ubicada en Av. Independencia 3277, CABA.

Limitaciones al alcance:

No existieron

Principales hallazgos/observaciones:

Respecto del Manual de Procedimientos: se supervisó que los procesos descritos carecen de una secuencia clara y estructurada. No se detallan los pasos a seguir tras la colocación de vallados o chapones, ni se registran las actividades realizadas o las instrucciones precisas para completar dichos registros. Asimismo, no se asignan responsabilidades específicas para cada tarea, ni se establece el orden en que deben ejecutarse. Tampoco se incluye información sobre el uso del sistema SAP ni una clasificación y definición de las emergencias, lo que dificulta la identificación y respuesta adecuada ante situaciones críticas.

Por su parte, en relación al análisis de expedientes, se detectan discrepancias en los registros de SAP, ya que un mismo problema aparece con diferentes números de solicitud, lo que dificulta el seguimiento adecuado de los casos. Además, se constató que los registros en la planilla Excel no están actualizados y no coinciden con el estado real en SAP, afectando la gestión de los reclamos. También se verificará una falta de respaldo documental sobre la intervención de la empresa AySA, pese a las solicitudes realizadas, contando únicamente con una fotografía final como evidencia.

Respecto de la gestión de chapones, presentan varias inconsistencias, como la falta de documentación que evidencia la gestión de su recupero. En promedio, se constató un exceso de permanencia de 665 días. Algunos chapones carecen de responsables asignados, lo que complica el seguimiento, mientras que otros permanecen sin actualizaciones desde 2018 y 2019. Además, en los relevamientos realizados, se encontraron chapones sin números identificatorios y con coordenadas que no coinciden con los registros en la planilla Excel.

IF-2024-48117985-GCABA-UAIEMUI

“Los requisitos de Gestión de la Calidad, Seguridad de la Información y Ambientales de las Unidades de Auditoría Interna de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires, han sido certificados según Referencial IRAM-SGCBA N° 15.”

Equipo auditor:**AUDITORA INTERNA:**

Dra. Marcela Elizabet
Gianturco

JEFE DE EQUIPO:

Dra. Ana Corina
Bermudez

EQUIPO DE TRABAJO:

Sra. Débora Tamara
Francia
Srta. Nicole Vogel

Por último, en la Planilla Excel "AYSA" se identificaron varios campos sin completar, como la fecha de solución, distrito, estado, número de expediente y observaciones, lo que dificulta el seguimiento de los reclamos. Un 22% de los registros no tienen número de reclamo en AYSA y un 41% carecen de número de solicitud SAP vinculado. Se detectaron errores en el campo "CUMPLIDO" y discrepancias entre los registros en Excel y el sistema SAP. Además, la ausencia de registros actualizados y documentación de respaldo complica la verificación de las acciones tomadas para resolver los reclamos.

Respuesta del organismo al Informe de Auditoría:

Emitió opinión.

Conclusiones y principales recomendaciones:

A partir de los procedimientos y relevamientos realizados por esta Unidad de Auditoría Interna, orientados al análisis de las responsabilidades primarias de la Subgerencia Operativa de Emergencias, se concluye que el diagnóstico efectuado pone de manifiesto áreas de mejora en los procesos de registro y documentación. Entre los aspectos identificados, destaca la ausencia de una estructura clara en el Manual de Procedimientos y las inconsistencias detectadas en los registros de SAP y Excel, lo que dificulta el seguimiento adecuado y la resolución eficiente de las tareas asignadas. Asimismo, se identificaron oportunidades para optimizar la gestión de chapones y garantizar la actualización y completitud de los registros vinculados.

Las observaciones señaladas evidencian la necesidad de fortalecer los procedimientos internos, mejorar la integración de herramientas tecnológicas como SAP y establecer controles que aseguren la trazabilidad, eficiencia y eficacia en las operaciones.

Es relevante destacar que los hallazgos mencionados son susceptibles de ser corregidos mediante el diseño e implementación de acciones adecuadas.

Finalmente, se resalta la actitud colaborativa y la buena disposición de los funcionarios responsables del área auditada, quienes han manifestado su compromiso con la adopción de medidas correctivas para subsanar los aspectos identificados.



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
2024 - Año del 30° Aniversario de la Autonomía de la Ciudad de Buenos Aires

Hoja Adicional de Firmas
Informe externo Reservado

Número: IF-2024-48117985-GCABA-UAIEMUI

Buenos Aires, Lunes 23 de Diciembre de 2024

Referencia: Informe Ejecutivo - Proyecto N° 009/24.

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

Digitally signed by Comunicaciones Oficiales
Date: 2024.12.23 14:28:58 -03:00

Marcela Gianturco
Auditor Interno
UNIDAD AUDITORIA INTERNA EMUI
MINISTERIO DE ESPACIO PUBLICO E HIGIENE URBANA

Digitally signed by Comunicaciones Oficiales
Date: 2024.12.23 14:28:59 -03:00