

Objeto:

Supervisión y Verificación del Sistema de Control Interno.

Período auditado:

Abril y mayo de 2024.

Normativa relevante:

Constitución de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires.

Leyes N° 70 y N° 114 (textos consolidados por Ley N° 6.588) y N° 6.684. Decretos N° 463/19 y modificatorios (no vigentes), N° 387/23 y N° 140/24.

Resoluciones N° 422-CDNNYA/06, modificatorias y complementarias, N° 591-CDNNYA/23, N° 921-CDNNYA/24 y N° 930-CDNNYA/24.

Equipo auditor:

Emilse M. TEYO
Pablo E. CORONADO
Débora A. TORTORIELLO
Sabrina E. BILLONE
Mariana D'ATRI

Informe Ejecutivo

PROYECTO N° 56/24

F/N Consejo de los Derechos de Niñas, Niños y Adolescentes - Ley N° 114

Presidencia

Dirección General de Servicios de Atención Permanente

Alcance:

1. El alcance del presente Informe para la Dirección General de Servicios de Atención Permanente (en adelante DGSAP) se sustenta en:

- Lineamientos de la Ley N° 70 donde, en su artículo 120, menciona: *"El Sistema de Control Interno comprende el plan de organización y todos los métodos y procedimientos que en forma coordinada adopta el Gobierno de la Ciudad de Buenos Aires en todas las jurisdicciones que componen la administración central y descentralizada, cualquiera fuera su modalidad, con los siguientes propósitos:*

a) Lograr el cumplimiento de las metas y objetivos fijados.

b) Salvaguardar sus bienes y otros recursos.

c) Suministrar información suficiente, confiable y en forma oportuna.

d) Promover la eficacia, eficiencia y economía de las operaciones.

e) Asegurar el cumplimiento de las Leyes y normas en vigor, que rigen para cada actividad.

f) Alentar la adhesión a las políticas operacionales y administrativas."

2. Las tareas de relevamiento fueron realizadas en el ámbito de la DGSAP y en esta Sindicatura General, durante el período comprendido entre el 2 de mayo y el 23 de agosto del corriente año.

3. El alcance de la presente supervisión se circunscribió exclusivamente a relevar los circuitos y procesos administrativos que utiliza la DGSAP para llevar adelante las actividades de atender, asesorar y contener las consultas en materia de vulneración de derechos de niñas, niños y adolescentes recibidas a través de la Línea telefónica 102 en el Sistema denominado *"SaeCadWEB"*.

4. Se relevaron las actividades de atender, asesorar y contener las consultas en materia de vulneración de derechos de niñas, niños y adolescentes recibidas a través de la Primera Línea del Programa de Atención e Intervención en la Urgencia (en adelante PAIU) en particular los ingresados por la Línea telefónica 102.

5. Se relevaron los manuales de procedimiento y mecanismos de control implementados a los efectos de verificar el seguimiento y control de los casos iniciados por el servicio de la Línea 102.

6. Se verificó la planificación o Plan Anual de Trabajos de la Dirección General auditada, correspondiente al período 2024.

7. Se solicitaron las capacitaciones realizadas en torno al PAIU durante el período auditado.
8. Del universo de casos y/o sucesos, ingresados entre los meses de abril y mayo de 2024, se procedió a realizar una muestra -determinada a través del procedimiento de muestreo aleatorio simple¹-. Como resultado de ello, se relevaron veintitrés (23) casos y/o sucesos.
9. Se relevó *in situ* el punto de atención telefónica de la Línea 102.
10. Se relevó la participación de otras áreas intervinientes para llevar a cabo las actividades de la Primera Línea del PAIU.
11. Se relevó la dotación de personal de la DGSAP asignado a la organización y ejecución del servicio mencionado.
12. Se relevó la existencia de Informes, Reportes, estadísticas y/o algún otro documento referido a la prestación del servicio de la Línea 102.

Limitaciones al alcance:

No existieron.

Principales hallazgos/observaciones:

No aplica.

Respuesta del organismo al Informe de Auditoría:

No requiere opinión.

Conclusiones y principales recomendaciones:

Del relevamiento realizado, surgió lo siguiente:

1. Oportunidades de Mejora:

1.1. Respetto del Manual de Procedimientos:

Se estima conveniente que la dependencia auditada concluya con la definición de los nuevos roles de supervisión y control, junto a las funciones y perfiles que considera implementar y, los incorpore definitivamente al “*Manual Operativo Línea 102*” con el fin de completar ese Manual, toda vez que la definición de los procedimientos resulta imprescindible para el mantenimiento del Sistema de Control Interno. Asimismo, se sugiere proceder a su posterior formalización mediante acto administrativo emanado de autoridad competente.

1.2. Respetto de la Planificación Anual:

Si bien la DGSAP cuenta con una planificación para el período que va de junio a diciembre de 2024, en ella únicamente se detallaron las “Tareas” a llevar a cabo durante dicho período y los meses de realización de cada una de ellas.

Ello así, resulta conveniente que la Dirección General complete e incluya en esa planificación (y en las que confeccione en años futuros) cuestiones tales como: un cronograma detallado con plazos intermedios, la especificación de los recursos necesarios para ejecutar dichas actividades, mecanismos para el seguimiento de esa planificación, como así también, la fecha cierta de su elaboración y -de corresponder- la de su aprobación, entre otras.

¹ Tamaño de la población: 1.240; Error muestral: 10%; Proporción de éxito: 10%; Nivel de confianza: 90%. Muestra óptima: 23.

1.3. Respetto de las capacitaciones:

Se recomienda que el organismo auditado arbitre los medios necesarios a fin de brindar las capacitaciones específicamente relacionadas con el contenido, herramientas y plataformas de trabajo y a los protocolos existentes, ello en concordancia con lo establecido en el ítem III del Manual Operativo Línea 102. En el mismo sentido, se sugiere realizar las capacitaciones especiales destinadas a los operadores sociales telefónicos, ello conforme lo establecido al respecto en el Anexo I, punto 7, párrafo 5, de la Resolución N° 591-GCABA-CDNNYA/23.

Asimismo, se sugiere llevar un registro de las capacitaciones realizadas que incluya, además el detalle de los agentes capacitados en cada una de ellas.

1.4. Respetto de los registros de las acciones realizadas por la DGSAP:

1.4.1. Toda vez que la DGSAP cuenta únicamente con correos electrónicos que dan cuenta del intercambio con las áreas y entidades intervinientes en el proceso relevado, se sugiere elaborar e implementar una base de datos y/o registros, en los cuales se detallen cada una de las articulaciones llevadas a cabo, asentando todo dato relevante que permita reflejar y plasmar el motivo de esa interacción, las respuestas obtenidas, la identificación del caso y/o suceso de referencia -en caso de corresponder- y/o todo otro dato que permita realizar un control fehaciente y, de ser necesario, un posterior seguimiento.

1.4.2. Si bien la dependencia auditada cuenta con tablas estáticas en las cuales recaba la información referida a la prestación del servicio de la Línea 102, se estima conveniente la implementación de tableros de gestión dinámicos a fin de organizar correctamente la información obtenida durante el desarrollo de sus actividades, motivar la mejora continua en la toma de decisiones y realizar seguimientos constantes que impacten positivamente en las responsabilidades primarias de la Dirección General auditada.

1.4.3. Se aconseja que la DGSAP arbitre los medios tendientes a velar por el cumplimiento del principio de autosuficiencia de la "carta", "suceso" o "crónica", expresado en el punto 4. *"La Consulta. A. Toma de datos"* del *"Manual Operativo Línea 102"*.

En igual sentido, resulta conveniente que la DGSAP adopte los recaudos pertinentes para asegurar el cumplimiento de lo establecido en los manuales de procedimientos fijados por el área, a fin de garantizar la completitud en la registración de la información de los casos y/o sucesos.

2. Colaboración del Área Auditada (artículo 125 de la Ley N° 70):

Se destaca que la DGSAP ha brindado la información requerida y la colaboración necesaria para que el equipo de auditores desarrolle sus tareas, alineándose en un todo con el artículo 125² de la Ley N° 70 y manifestando su compromiso con la implantación y mantenimiento de un adecuado Sistema de Control Interno.

² Artículo 125: *"La Sindicatura General podrá requerir en el ámbito de su competencia, la información que le sea necesaria, para el cumplimiento de sus funciones. Para ello todos los agentes y autoridades del sector público prestarán colaboración, considerándose la conducta adversa falta grave."*



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:

Buenos Aires,

Referencia: Informe Ejecutivo - Proyecto N° 56/24.

El documento fue importado por el sistema GEDO con un total de 3 pagina/s.