Objeto:
Verificación de los Canales de Atención al Contribuyente

Período auditado:

El período bajo examen abarca del 1 de julio al 31 de diciembre de 2023.

Normativa relevante:

Normativa Ciudad

Constitución de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires.
Ley Nº 70 (BOCBA N° 539)
Ley Nº 2.603 (BOCBA N° 2.846)
Resolución N° 12-AGIP/19 (BOCBA Nº 5.548)
Resolución Nº 100-DGR/20 (BOCBA Nº 6.839)
Resolución Nº 198-AGIP/24 (BOCBA Nº 6.886)
Resolución Nº 199-AGIP/24 (BOCBA Nº 6.886)

Documentación relevante

Informe Nº 6-UAIAGIP/22 "Verificación de los trámites

Informe Ejecutivo

PROYECTO N°I 04/24
F/N Administración Gubernamental de Ingresos Públicos. Ley Nº 2.603

Dirección General Comuinicación Institucional y Servicios al Contribuyente

Alcance:

2.1. A los efectos de cumplimentar con las tareas de auditoría, se informa que las mismas se llevaron a cabo en el Subdirección General Servicios al Contribuyente, dependiente de la Dirección General Coordinación Institucional y Servicios al Contribuyente (en adelante DGCISC) de la Administración Gubernamental de Ingresos Públicos (en adelante AGIP).

Dichas tareas comenzaron el 2 de julio de 2024 y finalizaron el 19 de septiembre de 2024.

Principales hallazgos/observaciones:

En el documento "Planificación" no se establecen plazo, recursos, ni metas para alcanzar los objetivos propuestos, ni evidencia el análisis de riesgos. En el esquema PHVA la planificación es un elemento crítico para la determinación de los objetivos, identificación de los procesos necesarios, la asignación de recursos y responsabilidades, y la definición de los indicadores de desempeño. La ausencia de estos elementos impide la medición del desenvolvimiento de los procesos y en consecuencia tomar decisiones basadas en evidencia.

El manual de procedimientos para trámites presenciales tiene fecha de elaboración anterior a la creación de la Dirección General Coordinación Institucional y Servicios al Contribuyente. Esto podría generar inconsistencias entre lo indicado en el manual con la estructura organizacional vigente, y por consecuencia se podría incurrir en errores en la tramitación.

De la documentación relevada no surge que se haya establecido un ciclo de vida para los documentos. Esto resiente la seguridad sobre la actualización de los documentos en uso, habilitando la posibilidad de utilizar documentos obsoletos o desactualizados.

En el manual de procedimientos para trámites presenciales no definen los documentos/registros a utilizar, ni la forma de almacenamiento, ni los permisos de acceso a la información que contienen (ej. estadística). Esta situación posibilita el uso

realizados por Autogestión”.

Equipo auditor:
Auditor Interno Titular:
Dr. José Fernando Lahoz
Dirección Auditoría Operativa, de Sistemas, Seguimiento y Calidad:
Cdor. Marcelo F.Pernas Rosenblum Dumoutier
Jefe Departamento Control Interno y Calidad:
Cdor. Gustavo Daniel Cotta
Jefe División Calidad y Auditoría Integral:
Lic. Gustavo Omar López
Equipo de Trabajo:
Cdora. María Julia Marcos
Cdor. Alejandro D. Rodríguez
TS. Claudio C. Contreras

de documentos indebidos, acarrea problemas con la guarda de la información, impide asegurar la trazabilidad de la información, y no previene el acceso no autorizado a datos de la organización.

El manual de procedimientos para trámites presenciales carece de precisión en el detalle de algunas tareas (ej. en "¿está completa la documentación", no se establece o referencia cual que el requisito de completitud). Esta situación propicia posibles errores o inconsistencias en el desarrollo de la tarea y resiente la utilidad del manual como guía para realizar la actividad de una manera específica, especialmente para el caso de nuevo personal.

El documento "Estadística" (trámites presenciales) solo contiene un detalle de la incidencia porcentual de cada tipo de trámite para el período seleccionado. Dado que no se mide el desempeño del proceso analizado, resulta en un dato meramente referencial, por lo que no contiene información útil para la toma de decisiones basada en evidencia.

Los trámites iniciados a través del SIT sólo se evalúa el indicador de satisfacción de los alcanzados. De esta forma sólo se mide la opinión del alcanzado en cuanto al servicio brindado, pero no se obtienen datos del desempeño del proceso, resintiendo la capacidad de introducir mejoras a los procedimientos.

Respuesta del organismo al Informe de Auditoría:
Emitió opinión.

Conclusiones y principales recomendaciones:

Del análisis efectuado surge que el sistema de control interno se encuentra en pleno desarrollo, evidenciando como fortaleza el compromiso de los responsables del área auditada para establecer un esquema de mejora continua en los procesos verificados, advirtiéndose en el curso de la auditoría el inicio de las acciones tendientes a la subsanación de los desvíos señalados en el informe.

Por su parte los desvíos detectados se refieren a aspectos procedimentales que no tuvieron impacto en la eficacia de los procesos, pero que podrían influir sobre la eficiencia y seguridad de las operaciones.

Si bien tienen aparejados un riesgo bajo, la adopción de las recomendaciones formuladas redundará en una mayor seguridad en el desarrollo de las operaciones, mejorará su trazabilidad, simplificará la formación de nuevos recursos humanos y permitirá obtener información útil para la toma de decisiones fundadas en evidencia

G O B I E R N O DE LA C I U D A D DE 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-2024-36924100-GCABA-UAIAGIP

Buenos Aires, Lunes 30 de Septiembre de 2024

Referencia: Informe Ejecutivo - Proyecto N° I 04/24.

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

Digitally signed by Comunicaciones Oficiales
Date: 2024.09.30 09:40:22 -03:00

JOSE FERNANDO LAHOZ
Titular
UNIDAD DE AUDITORIA INTERNA AGIP
MINISTERIO DE HACIENDA Y FINANZAS

Digitally signed by Comunicaciones Oficiales
Date: 2024.09.30 09:40:21 -03:00