

Objeto:

Revisión de los procesos
vinculados con la
Supervisión de la
Tramitación de las
Denuncias Recibidas

Período

auditado:

Desde el 1° de
septiembre al 31 de
diciembre de 2024

Normativa

relevante:

Constitución de la
Ciudad Autónoma de
Buenos Aires.
Leyes N° 70 (texto
consolidado por Ley N°
6.764), N° 2.553 (texto
consolidado por Ley N°
6.764), N° 2.624 (texto
consolidado por Ley N°
6.764) y N° 6.684 (texto
consolidado por Ley N°
6.764).
Decretos N° 12/11 y N°
387/23.
Resoluciones N° 66-
AGC/13, N° 55-AGC/24 y
N° 165-AGC/24.
Disposición N° 1-
UOPCGAGC/24

Equipo auditor:

Sara Beatriz NICOLINI
Andrea PUEY
Roxana TRAVERSO
Mirta D'AGROSA
Lorena CASTAGNOLA
Romina Carla HONOR

Informe Ejecutivo

PROYECTO N° 100/25

F/N Agencia Gubernamental de Control. Ley N° 2.624

Dirección Ejecutiva

Unidad Operativa Planificación y Coordinación de Gestión

Alcance:

El alcance de la auditoría se circunscribió a la revisión del proceso vinculado con la Tramitación de las Denuncias que ingresan al F/N Agencia Gubernamental de Control - Ley N° 2.624 (en adelante, AGC) a través de la plataforma digital <https://bacolaborativa.buenosaires.gob.ar/> (en adelante, BA. Colaborativa) e incorporadas al "Sistema de Gestión de Denuncias (SGD)" <https://sgd.agcontrol.gob.ar/> (en adelante, SGD).

Los principales procedimientos fueron:

- Recopilación y análisis de la normativa aplicable al objeto de la auditoría.
- Entrevistas informativas y de relevamiento con la Gerente Operativa Evaluación de la Información (en adelante, GOEI) y la Subgerente Operativa Gestión de Denuncias (en adelante, SOGD), ambas de la Unidad Operativa Planificación y Coordinación de Gestión (en adelante, UOPCG)
- Lectura y análisis de la información aportada por el auditado mediante la Nota N° 13.163.073-GCABA-AGC/25, los correos electrónicos oficiales de fechas 22 de abril y 9 de mayo de 2025, y la reunión de relevamiento de fecha 29 de abril de 2025.
- Control cruzado entre el universo de cinco mil cuatrocientos cincuenta y nueve (5.459) denuncias ingresadas durante el período auditado en BA. Colaborativa y las importadas al SGD para el mismo período, conforme la información aportada por el auditado.
- Verificación de la observancia de los requisitos establecidos en el Manual de Procedimientos del SGD, para el universo de denuncias -importadas al SGD durante el período auditado- que hayan sido pasibles de las siguientes acciones: "Cierre por antecedentes - con revisión", "Cierre por antecedentes - sin revisión", "Transferida", "Denegada".
- Análisis y verificación de la observancia de los plazos establecidos para el cierre de las denuncias conforme la criticidad asignada.
- Revisión del documento remitido por la UOPCG -en el marco del control de la calidad de la tramitación de las denuncias- denominado "CAPACITACIÓN. Desvíos Analistas a DICIEMBRE 2024".

Limitaciones al alcance:

No existieron

Principales observaciones:

Si bien el área cuenta con procedimientos certificados por las normas IRAM-ISO 9001:2015, se verificó que:

- a) No se encuentran previstas instancias de supervisión en la acción de asignación de criticidad, en particular para el caso en que el analista opte por una criticidad de rango inferior a la sugerida por el sistema SGD.
- b) Respecto al procedimiento -UOPGC-GOEI-PRO-01-A05 Rev.01- no se encuentra incorporado el texto "*DGLYT: denunciante no responde*" como motivo utilizado para dar cierre a una denuncia en estado "Denegado".

Por otra parte, y en lo que refiere al Manual de Procedimientos del SGD, se constató que se encuentra desactualizado respecto de las tareas de importación y de asignación de casos. Ello, atento a que -conforme lo informado por el auditado- la importación manual de denuncias desde la plataforma BA. Colaborativa sólo procede en casos "*excepcionales*" y la auto asignación sólo para "*contingencias*"

Respuesta del organismo al Informe de Auditoría:

Emitió opinión.

Conclusiones y principales recomendaciones:

En virtud de las tareas de auditoría llevadas a cabo por esta Sindicatura General en relación con la Revisión de los procesos vinculados con la Supervisión de la Tramitación de las Denuncias Recibidas, se recomienda avanzar con las acciones tendientes a:

- a) evaluar la factibilidad de incorporar instancias de validación en el sistema SGD en aquellos casos donde la criticidad elegida por el perfil analista sea inferior a la sugerida por el sistema; y
- b) actualizar el "*Manual de Procedimientos del SGD*" y revisar los documentos vinculados a los procedimientos certificados por las normas las normas IRAM-ISO 9001:2015 relacionados con el proceso auditado a fin de reflejar la operatoria actual.

Cabe señalar, que lo expuesto contribuirá al fortalecimiento del Sistema de Control Interno vigente y a la mejora continua del proceso auditado.



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

Hoja Adicional de Firmas
Informe externo Reservado

Número:

Buenos Aires,

Referencia: Informe Ejecutivo - Proyecto N° 100/25.

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