

Objeto:

Verificación del proceso de “Validación de las propuestas de formación provenientes de otras jurisdicciones del GCBA brindando asistencia técnica para el desarrollo de contenidos y estableciendo los requerimientos tanto para el diseño y desarrollo de los recursos y materiales didácticos como para los mecanismos de evaluación en función de las distintas modalidades de implementación de la oferta”.

Período auditado:

01/01/2025 al
30/06/2025.

Normativa relevante:

Constitución de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires.
Leyes N° 70 y N° 6.684 (textos consolidados por Ley N° 6.764).
Decretos N° 726/07, N° 387/23, N° 464/23, N° 19/24, N° 94/24, N° 134/24, N° 138/24, N° 199/24, N° 214/24, N°

Informe Ejecutivo**PROYECTO N° 65/25****Vicejefatura de Gobierno****Unidad de Asuntos Políticos****F/N Instituto Superior de la Carrera****Alcance:**

El período auditado comprendió las solicitudes de Actividades Formativas (en adelante AF) realizadas al F/N Instituto Superior de la Carrera (en adelante ISC), dependiente de la Unidad de Asuntos Políticos de la Vicejefatura de Gobierno, por las distintas áreas del Gobierno de la Ciudad de Buenos Aires (en adelante GCBA). Las tareas de relevamiento fueron llevadas a cabo durante el período comprendido entre el 21 de agosto y el 14 de noviembre del corriente año.

Los procedimientos realizados fueron los siguientes:

Relevamiento de los Manuales de Procedimientos u otros documentos internos, ya sea formales (aprobado por acto administrativo) o informales, referentes a la validación de las propuestas de formación provenientes de otras jurisdicciones del GCBA, situación que conlleva la asistencia técnica para el desarrollo de los contenidos y de los requerimientos necesarios para el diseño y determinación de los recursos y materiales didácticos, comprendiendo también, los mecanismos de evaluación de las distintas modalidades de implementación de la oferta de cursos.

Determinación de las áreas del ISC que intervienen o colaboran en el proceso de validación de las propuestas de formación provenientes de otras jurisdicciones del GCBA.

Determinación del universo de propuestas formativas solicitadas en el primer semestre del año 2025 y selección de una muestra representativa¹ de dichas solicitudes.

Análisis del documento *Excel* denominado “*Consolidado DGDSCIV – ISC*”, suministrado por el auditado) y determinación de su correspondencia con las registraciones realizada en la Plataforma *Microsoft 365* y Sistema de *Software CRM*² (en adelante, “el sistema”, “el CRM” y/o “Sistema CRM” indistintamente), ello respecto de la muestra seleccionada de AF homologadas y/o rechazadas en el período auditado.

Relevamiento de los controles internos implementados por el ISC para evaluar el procedimiento que comprende el objeto de la presente auditoría.

Relevamiento de la descarga de los Formularios *Web* de las propuestas de AF generados a raíz de las solicitudes de las distintas áreas del GCBA.

¹ La determinación de la muestra se realizó a través del método muestreo aleatorio simple. Parámetros utilizados para el cálculo: Tamaño de la población: 175; Error muestral: 10%; Proporción de éxito: 7%; Nivel de confianza: 90%. Muestra: 15.

² El ISC -en coordinación con la DGDSCI- utiliza la plataforma *Microsoft Dynamics 365* con la aplicación de *Software CRM* para el proceso de validación y homologación de las solicitudes de AF efectuadas por las distintas áreas de gobierno. La información contenida en el Sistema CRM se corresponde únicamente con las AF que fueron homologadas y no con las que fueron rechazadas.

267/24, N° 19/25 y N° 352/25.
Resolución N° 12-ASINF/17.
Acta de Directorio N° 2-ISC/25.

Equipo auditor:

Emilse M. TEYO
Pablo E. CORONADO
Sabrina E. BILLONE
María del C. MOYANO
Vanessa R. MORANDO

Relevamiento de la interacción y coordinación del ISC con la Dirección General Desarrollo del Servicio Civil (en adelante DGDSCIV), dependiente de la Subsecretaría de Gestión de Recursos Humanos del Ministerio de Hacienda y Finanzas, para llevar a cabo el procedimiento de evaluación o rechazo de las AF solicitadas por las distintas áreas del GCBA.

Limitaciones al alcance:

El 14 de octubre de 2025, el ISC proporcionó un acceso remoto de sólo lectura (*Read Only*) a la plataforma *Microsoft 365 Software CRM*.

Posteriormente, el 31 de octubre de 2025, el equipo auditor de este Órgano de Control informó al ISC que el acceso proporcionado era limitado, ya que impedía la visualización completa de la información cargada. Ello, debido a la presencia de campos bloqueados para su acceso u oculto su contenido (cifrado con asteriscos).

Dicha situación fue formalmente asentada en el acta de reunión celebrada esa misma fecha y, a fin de superar la limitación indicada, se solicitó al ISC capturas de pantalla de todas las solapas del Sistema CRM vinculadas con la muestra seleccionada de las AF.

En idéntica fecha, el ISC suministró únicamente las capturas de pantalla de la solapa "*Información General*", omitiendo al menos cinco (5) solapas restantes ("*Documentación*", "*Especificaciones*", "*Capacitaciones*", "*Log de errores en Integración*" y "*Relacionados*", entre otros apartados).

Ello así, y habida cuenta la limitación de la información contenida en la plataforma *Microsoft 365 Software CRM*, no fue posible obtener la visualización completa ni comprobar la trazabilidad total de las actividades formativas homologadas a través de la plataforma *Dynamics 365 - FARO - CRM*.

Principales hallazgos/observaciones:

1. Si bien el ISC posee instrumentos internos³ que regulan el proceso de validación de las propuestas de formación provenientes de otras jurisdicciones del GCBA y, asimismo, estableció los requerimientos tanto para el diseño y desarrollo de los recursos y materiales didácticos, como para los mecanismos de evaluación, ellos no se encuentran aprobados por medio de un acto administrativo emanado de autoridad competente.

Por otra parte, se constató que el instructivo interno denominado "*Procedimiento: Homologación de Actividades Formativas*" no contempla la confección del documento *Excel* denominado "*Consolidado DGDSCIV e ISC*". Documento que resulta ser el único registro unificado que permite observar la trazabilidad de las tareas realizadas por el ISC en coordinación con la DGDSCIV, abarcando todas las tareas realizadas desde el inicio del proceso de validación -con la solicitud de las áreas del GCBA de las propuestas formativas- hasta su finalización -sea con la homologación o el rechazo de ellas-.

2. El método de gestión de la información del ISC resulta deficiente ya que implica el traspaso manual de los datos desde los archivos *Excel* de los Formularios *Web* hacia

³ El documento "*Procedimiento: Homologación de Actividades Formativas*", el formulario "*Homologaciones 2025*" y la "*Guía para la confección de Actividades Formativas (AF)*".

el archivo *Excel* denominado "*Consolidado DGDSCIV e ISC*", el cual se comparte con la DGDSCIV a través de *Google Drive*. Esta operación manual expone el proceso al error humano, comprometiendo la integridad de la información, teniendo en cuenta, además, que la DGDSCIV no tiene acceso a los formularios de origen en cuestión.

Por otra parte, la utilización de la Plataforma de *Google Drive* por parte del ISC -en coordinación con la DGDSCIV- para la validación inicial de las propuestas formativas solicitadas, afecta negativamente la seguridad, trazabilidad, integridad y disponibilidad de la información allí almacenada, puesto que los servidores de dicha plataforma se encuentran fuera de la jurisdicción nacional y, que el GCBA no posee convenios vigentes que garanticen la disponibilidad y los controles necesarios exigidos por la Resolución N° 12-ASINF/17 (Marco Normativo de *Cloud Computing*).

Por último, como se mencionó en el hallazgo anterior, el documento "*Consolidado DGDSCIV e ISC*" es el único registro unificado de la totalidad de las propuestas de actividades formativas ingresadas por las áreas solicitantes que posee el auditado, situación que agrava los riesgos detectados en materia de gestión y almacenamiento de la información.

3. El ISC no cuenta con un sistema de control interno destinado a evaluar la eficacia y eficiencia del proceso de validación de las propuestas formativas objeto de análisis. En el mismo sentido, se detectó que la documentación proporcionada al respecto por el área auditada, resultó insuficiente para constatar la existencia de acciones concretas llevadas a cabo por el ISC con el fin identificar, mitigar y corregir los riesgos latentes y/o los desvíos detectados en el transcurso de dicho procedimiento.

4. De las quince (15) AF seleccionadas para la muestra -de las cuales once (11) fueron homologadas y cuatro (4) rechazadas- se constató lo siguiente:

- a) Del cruce de la información contenida en el archivo *Excel* denominado "*Consolidado DGDSCIV e ISC*" y la información obtenida del Sistema CRM, se hallaron inconsistencias en los datos correspondientes a las fechas de Disposición, homologación y validación, así como en los números de los actos administrativos de homologación de las AF analizadas.
- b) Casos en los que no se respetó cabalmente el plazo de treinta (30) de antelación requerido para la solicitud de una AF respecto de su fecha de inicio de cursada, ni el plazo de quince (15) días establecido para el análisis, homologación o rechazo desde el inicio de la cursada. Adicionalmente, se detectó la ausencia de identificación de las fechas de solicitud de aulas, impidiendo así la corroboración del plazo de quince (15) días a partir de la homologación de las respectivas AF. Todo lo descripto resulta contrario a lo dispuesto en el "*Procedimiento: Homologación de Actividades Formativas*" dispuesto por el ISC.
- c) La carga de datos en el Sistema CRM no se encuentra completa según los ítems determinados en el punto 14 del "*Procedimiento: Homologación de Actividades Formativas*" dispuesto por el ISC.

- d) Se constató que, en el 100% de las AF homologadas, el acto administrativo aprobatorio fue emitido con posterioridad a la primera fecha de inicio de cursada que figura en el Sistema CRM utilizado por el ISC para cada una de ellas⁴.

Por otra parte, la cantidad de AF incluidas en los actos administrativos de alta supera la cifra de treinta (30) que se determina en el punto 16. del procedimiento establecido en el instructivo interno *“Procedimiento: Homologación de Actividades Formativas”*.

Por último, se aclara que la demora en la aprobación formal de los cursos implicaría el retraso de su realización y, en caso que fueran llevados a cabo antes del dictado del pertinente acto administrativo de aprobación de alta (como se observa en el párrafo precedente), acarrearían la invalidez del curso dictado a cargo del ISC como la participación en ellos por parte de los interesados

Respuesta del organismo al Informe de Auditoría:

Emitió opinión.

Conclusiones y principales recomendaciones:

En virtud de las tareas realizadas por esta Sindicatura General en el F/N Instituto Superior de la Carrera, dependiente de la Unidad de Asuntos Políticos de la Vicejefatura de Gobierno, respecto de la verificación del proceso de *“Validación de las propuestas de formación provenientes de otras jurisdicciones del GCBA brindando asistencia técnica para el desarrollo de contenidos y estableciendo los requerimientos tanto para el diseño y desarrollo de los recursos y materiales didácticos como para los mecanismos de evaluación de las distintas modalidades de implementación de la oferta”*, se estima conveniente que el área auditada actualice -incorporando la totalidad de las tareas llevadas a cabo- y formalice -por acto administrativo de autoridad competente- sus instructivos internos, a fin de asegurar la trazabilidad completa del proceso de validación de las propuestas de formación respectivas.

Además, se recomienda al ISC diseñar e implementar mecanismos de registro y consolidación de datos destinados a la automatización tecnológica de los procesos, eliminando la operatoria de traspaso manual de información y utilizando sistemas y/o infraestructuras que garanticen la integridad, seguridad y disponibilidad de la información del área.

Finalmente, el ISC debe establecer e implementar un Sistema de Control Interno robusto, destinado a evaluar la eficiencia y eficacia del proceso de validación e identificar, mitigar y corregir los riesgos y/o desvíos latentes y/o detectados. A su vez, dicho sistema, deberá asegurar el cumplimiento de los instructivos internos y garantizar que los actos administrativos de aprobación se emitan antes de la fecha de inicio de cursada para evitar su invalidez.

⁴ Al respecto, cabe aclarar que el dictado de las AF sin la correspondiente emisión de los actos administrativos de firma conjunta (entre el ISC y la DGDCIV) para la aprobación de su alta, podría acarrear la falta de validez de dichos cursos.



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° 65/25.

El documento fue importado por el sistema GEDO con un total de 4 pagina/s.