



Buenos
Aires
Ciudad

GOBIERNO DE LA CIUDAD AUTÓNOMA DE BUENOS AIRES

ADMINISTRACIÓN GUBERNAMENTAL DE INGRESOS PÚBLICOS LEY N° 2.603

UNIDAD DE AUDITORÍA INTERNA

"2018 – Año de los Juegos Olímpicos de la Juventud"

Objeto:

Análisis y verificación en SIRCRES los múltiples canales de reclamos

Período

auditado:

El período objeto bajo examen corresponde al período comprendido entre el 1° de julio de 2017 y el 30 de junio de 2018.

Normativa

relevante:

- **Resolución N° 104/04. (No Publicada)** "Apruébese el Sistema de Recaudación y Control de Acreditaciones Bancarias -SIRCRES".
- **Resolución N° 816-GCABA/MHGC/07 (BOCBA N° 2.674)** "Se adhiere al Régimen de Recaudación Sistema de Recaudación y Control de Acreditaciones".
- **Resolución N° 250-AGIP/2017 (BOCBA N° 5.176)** "Se aprueba la estructura orgánica funcional de la Dirección General de Rentas - Asuntos jurídicos y de gestión - Relaciones con la comunidad - Rentas Adjuntas - Administración Gubernamental de Ingresos Públicos - Rat".

Informe Ejecutivo

PROYECTO N°010/18

F/N Administración Gubernamental de Ingresos Públicos Ley N° 2.603

Haga clic aquí para escribir texto.

Haga clic aquí para escribir texto.

Dirección General de Rentas

Alcance:

Las tareas de auditoría fueron desarrolladas en el Departamento Administración SIRCRES y Riesgo Fiscal, y en la Dirección Grandes Contribuyentes, dependiente de la Subdirección General Agentes de Recaudación y Control Fiscal, de la Dirección General de Rentas (en adelante DGR) de la Administración Gubernamental de Ingresos Públicos (en adelante AGIP).

Limitaciones al alcance:

No existieron.

Principales hallazgos/observaciones:

Se constató que el Departamento Administración SIRCRES y Riesgo Fiscal no verifica si los Agentes de Recaudación SIRCRES acreditan las devoluciones aprobadas, una vez resueltos los reclamos de los contribuyentes, incumpliendo así con la función de "Controlar el correcto cumplimiento de los deberes formales y materiales de los Agentes de Recaudación del Sistema de Recaudación y Control de Acreditaciones Bancarias (SIRCRES), implementando los procedimientos que permitan verificar en tiempo y forma las devoluciones efectuadas por los Agentes de Recaudación", establecida en la Resolución N° 250-AGIP/17.

Se verificó que el SIRCRES Online no responde a las necesidades operativas del Área auditada, toda vez que la redacción libre de los contribuyentes en sus campos (dado que no se encuentran tabulados o predefinidos), además de insumir un mayor tiempo de análisis a los operadores, dificulta, entre otras cuestiones, las siguientes:

- Clasificar automáticamente los reclamos por tipo.
- Identificar los montos reclamados y proveer información estadística de montos reclamados y devueltos.
- Validar la información ingresada por el contribuyente en su reclamo (retenciones declaradas, situación frente al ISIB, entre otros).

De la consulta a la página web del GCABA sobre los trámites a realizarse por medio del Sistema TAD, se verificó que existen dos (2) trámites relacionados con el SIRCRES que se encuentran habilitados para iniciar por TAD, a pesar de lo informado por el auditado respecto de su solicitud de eliminación de dicho canal de gestión.

Respuesta del organismo al Informe de Auditoría:

Emitió opinión.

Conclusiones y principales recomendaciones:

Del relevamiento efectuado por esta UAI se evidencia que si bien el auditado ha definido al SIRCREB Online como el medio óptimo de gestión de reclamos, aún no ha sido factible concentrar en este único canal todos los reclamos SIRCREB. Sin embargo, las acciones tomadas por el Área auditada para canalizar por dicho medio los reclamos están resultando razonables y eficaces, toda vez que el 76,40% de los reclamos gestionados en el período auditado se han canalizado por este Sistema. Conforme ello, se entiende que debe continuarse adoptando acciones que permitan minimizar sostenidamente los reclamos ingresados por otros canales.

Respecto al SIRCREB Online, si bien cumple con la función de identificación y seguimiento del reclamo, el manejo de la información en dicho Sistema resulta ineficiente, en virtud de la imposibilidad de clasificar la información ingresada por los contribuyentes, como así también la falta de validación automática de la información con la que ya cuenta la AGIP.

Por lo expuesto, y compartiendo el auditado la necesidad de contar con un Sistema que se ajuste a la necesidades operativas del Área, deberá insistirse con la gestión del mejoramiento y adecuación del SIRCREB Online ante las Áreas competentes, en aras de subsanarse las actuales limitaciones del Sistema y permitir la emisión de reportes y estadísticas, con la posibilidad de clasificar automáticamente los tipos de reclamos efectuados, los montos reclamados, etc.; como así también validar información previamente conocida por la Administración que facilite la gestión de los operadores de los reclamos. Esto mejoraría el tiempo insumido por los operadores en cada reclamo y, a su vez, también redundaría positivamente en la calidad e integridad de la información gestionada por el Área.