

Objeto:

Fiscalización del cumplimiento del Indicador "Porcentaje de partidas solicitadas on line vía SUACI puestas a disposición en 5 días hábiles a partir de recibida la solicitud (con aporte de datos ciertos)" durante el primer semestre 2019 por parte de la Gerencia Operativa Archivo y Soporte Administrativo.

Período auditado:

1° semestre de 2019.

Normativa relevante:

Constitución de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires.
Ley N° 70 (texto consolidado por Ley N° 6.017).
Resolución N° 2.307-MEFGC/19.
Disposiciones N° 296-DGRC/19 y 301-DGRC/19.
Convenio de Desempeño.

Equipo auditor:

Emilse M. TEYO
Pablo E. CORONADO
Débora A. TORTORIELLO
Karina IRIBARNE
Norberto D. VÁZQUEZ

Informe Ejecutivo

PROYECTO N° 84/20

Ministerio de Gobierno

Dirección General Registro del Estado Civil y Capacidad de las Personas

Alcance:

Las tareas de campo se llevaron a cabo entre los días 27 de enero y el 16 de junio de 2020 en la Gerencia Operativa Archivo y Soporte Administrativo, dependiente de la Dirección General Registro del Estado Civil y Capacidad de las Personas (en adelante DGRC) del Ministerio de Gobierno¹, y en esta Sindicatura General.

Los procedimientos de auditoría aplicados fueron:

- Relevamiento y análisis de la normativa aplicable al objeto de la auditoría y de la correspondiente documentación relevante.
- Entrevistas efectuadas con personal de la DGRC, con el Subgerente Operativo de Archivo Histórico, dependiente de la Gerencia Operativa Archivo y Soporte Administrativo, y su equipo de trabajo.
- Comprobación del universo sujeto a análisis y selección de una muestra de ciento cincuenta (150) partidas solicitadas durante el período auditado². Dicha muestra representa un 0,11% del total de ciento treinta y siete mil cincuenta y ocho (137.058) partidas solicitadas.
- Revisión de la metodología de cálculo y la fuente de información del indicador objeto de análisis.
- Relevamiento y análisis de la documentación de respaldo obrante en el Sistema ENGAGE³, conforme la muestra seleccionada.

Limitaciones al alcance:

No existieron.

Principales hallazgos/observaciones:

No aplica.

Respuesta del organismo al Informe de Auditoría:

No requiere opinión.

¹ Durante el período auditado la Dirección General Registro del Estado Civil y Capacidad de las Personas dependía de la Subsecretaría de Gobierno del Ministerio de Gobierno.

² La determinación de la muestra se realizó a través del método denominado muestreo aleatorio simple.

³ ENGAGE es un sistema que nuclea de manera automática los pedidos de partidas de nacimiento, matrimonio o defunción que ingresan a la DGRC, ya sea de manera presencial o por medio de la página web del Gobierno de la Ciudad -a través del Sistema Único de Atención Ciudadana (SUACI)-.

Conclusiones y principales recomendaciones:

En virtud de las tareas de verificación llevadas a cabo por esta Sindicatura General en la Gerencia Operativa Archivo y Soporte Administrativo, dependiente de la DGRC del Ministerio de Gobierno, y sobre la base de los casos considerados en la muestra relevada, se constató que dicha Gerencia Operativa no cumplió con la meta del 90% que le fuera fijada para el primer semestre de 2019 del indicador *"Porcentaje de partidas solicitadas on line vía SUACI puestas a disposición en 5 días hábiles a partir de recibida la solicitud (con aporte de datos ciertos)"*.

Además, y también sobre la base de la muestra relevada, no se verificó el mismo resultado reportado por la mentada Gerencia Operativa para el referido indicador. Al respecto, procede señalar que en el actuado de liquidación se informó un cumplimiento del 80%, mientras que el resultado corroborado por esta Sindicatura General -mediante la utilización del método de muestreo aleatorio simple- fue del 84%.

Por otra parte, y como oportunidad de mejora, se sugiere arbitrar las medidas pertinentes a efectos de implementar un mecanismo de control y seguimiento tendiente a lograr -en tiempo y forma- la efectiva puesta a disposición al requirente de las partidas solicitadas, ello con la finalidad de brindar un mejor servicio al ciudadano y, por ende, alcanzar las metas que en el futuro le sean impuestas a la Gerencia Operativa Archivo y Soporte Administrativo.



GOBIERNO DE LA CIUDAD DE BUENOS AIRES

**Hoja Adicional de Firmas
Informe externo Reservado**

Número:

Buenos Aires,

Referencia: Informe Ejecutivo - Proyecto N° 84/20.

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