

Objeto:

Verificación del cumplimiento de las misiones y funciones en la GO Mesa de Ayuda y Atención al Público respecto a la actuación referida a la pandemia COVID-19, periodo segundo semestre 2020 de la UOPCG

Período auditado:

Julio, agosto, septiembre, octubre, noviembre y diciembre de 2020

Normativa relevante:**Constitución Nacional.****Ley N° 2.624****Decreto de Necesidad y Urgencia N° 1.510-GCABA/97****Equipo auditor:****AUDITOR INTERNO**

Dr. (CP) BERTOLINO, Leonardo

SUBGERENTE OPERATIVO SOPORTE DE AUDITORÍA.

Dr. (CP) IRIBARNE, Juan Ramón.

AUDITORES AUXILIARES**Informe Ejecutivo****PROYECTO N°008/21****F/N Agencia Gubernamental de Control. Ley N° 2.624****Unidad Operativa Planificación de Gestión****Alcance:**

La verificación y análisis de la actividad desarrollada referida al cumplimiento de las misiones y funciones de la Gerencia Operativa objeto de esta tarea de auditoría, el período auditado abarcó los meses de julio, agosto, septiembre, octubre, noviembre y diciembre de 2020.

Limitaciones al alcance:

No existieron.

Principales hallazgos/observaciones:

1. Si bien el área no cuenta con un Manual de Procedimientos aprobado por autoridad competente, dispone de procedimientos pertenecientes al Sistema de Calidad de la Agencia, de acuerdo a la norma ISO 9001:2015. Los mismos regulan la mayoría de la actividad del sector, incluyendo los pasos y tareas correspondientes para proceder en casos de contingencias, tal como sucede en la actualidad en este contexto de pandemia. Sin embargo, no están comprendidos aquellos relacionados con la recepción, contestación y seguimiento de los correos electrónicos enviados en consulta a la Mesa de Ayuda referidos a trámites iniciados o a iniciar en la Agencia.

2. Del relevamiento efectuado surge que el auditado utiliza planillas Excel para el seguimiento y respuesta de los correos electrónicos enviados por los administrados para la consulta o ayuda en los trámites de la AGC. Si bien se verificó que dicha herramienta informática cumple con los aspectos básicos para la tarea citada, la misma, por sus propias limitaciones, carece de las funcionalidades y seguridades necesarias para un sistema de control de gestión acorde a las responsabilidades del área auditada, que constituye la cara visible de la comunicación con los ciudadanos. Cabe señalar que dicho sistema comprende también el seguimiento interno de las solicitudes de información de parte de la Mesa de Ayuda hacia las distintas dependencias de la Agencia, a los efectos de contar con los elementos necesarios para dar las respuestas a los requirentes.

Respuesta del organismo al Informe de Auditoría:

Emitió opinión.

Lic. FILARDI, Oscar
Gustavo.

Sr. GODOY, Lucas

Sr. ARMENTANO,
Nahuel Enzo

Sr. LA MANNA, Ezequiel

Srita. JORGE, Florencia

Conclusiones y principales recomendaciones:

En virtud de las tareas llevadas a cabo por esta Unidad de Auditoría Interna en la Gerencia Operativa Mesa de Ayuda y Atención al Público, dependiente de la Unidad Operativa Planificación y Coordinación de Gestión, en lo referido al cumplimiento de sus Misiones y Funciones en **Período de Pandemia**, se constató que las mismas fueron aplicadas y ejecutadas, de acuerdo con la normativa vigente, considerando el contexto y los riesgos contingentes asociados a la actividad desarrollada.

No obstante ello, se concluye que la implementación de las recomendaciones indicadas en el presente Informe de Auditoría, contribuirán a reforzar el control interno del procedimiento de Ayuda y Atención al Público, en lo referente a la eficacia y eficiencia en el seguimiento de los trámites vigentes, para cada caso en particular.