

Objeto:
Revisión de procesos en
la Dirección General
Rentas

Período auditado:
Abril, mayo y junio del
año 2023.

Normativa relevante:
Constitución de la
Ciudad de Buenos Aires.
Ley N° 70.
Decreto de Necesidad y
Urgencia N° 1/20 y
modificatorios.
Resolución N° 12-
AGIP/19.
Resolución N° 82-
AGIP/22.

Equipo auditor:
Dra. Sara NICOLINI
Cdora. Natalia LÓPEZ
Cdr. Martín FEJOO
Dra. Natalia HECHTER
Dra. Mariana MARTINEZ
Cdr. Fernando
MORGADE
Cdr. Horacio VANOLI
Sra. Andrea
CARABAJAL

Informe Ejecutivo

PROYECTO N°121/23
F/N Administración Gubernamental de Ingresos Públicos. Ley N° 2.603

Dirección General Rentas

Alcance:

El alcance del presente Informe se circunscribió a relevar y verificar en el Departamento de Calidad de Respuesta al Ciudadano (en adelante, DCRC), perteneciente a la Dirección Comunicación y Atención Digital (en adelante, DCAD), de la Subdirección General Comunicación y Servicios al Contribuyente (en adelante, SGCSC), que opera bajo la órbita de la Dirección General de Rentas (en adelante, DGR) del F/N Administración Gubernamental de Ingresos Públicos (en adelante, AGIP); el proceso de gestión de tickets de InfoAGIP y Trámites por Mail, durante los meses de abril, mayo y junio de 2023.

Limitaciones al alcance:

No existieron.

Principales hallazgos/observaciones:

1. Se detectó, que la estructura orgánica detallada en los Manuales de Usuario del SiT, y en los Procedimientos de "Alta de Trámites por Mail" y de "Atención de consultas por InfoAGIP", no se encuentra actualizada de acuerdo a lo establecido en la Resolución N° 82-AGIP/22.
2. Se verificó, que lo detallado en el Manual de usuario SiT no coincide con lo especificado en el Flujograma descrito en el Procedimiento "Atención de Consultas por InfoAGIP", toda vez que en este último, el DCRC da por finalizado el procedimiento con la solicitud de información al contribuyente sin contemplar la posible respuesta del mismo.
3. Se cotejó, que lo especificado en el punto V "Detalle de Procedimiento" del Procedimiento de Alta de Trámites por Mail, no se ajusta a lo descrito en las "Aclaraciones Generales" de dicho Procedimiento respecto a la intervención del DCRC.


Respuesta del organismo al Informe de Auditoría:

Emitió opinión.

Conclusiones y principales recomendaciones:

De las tareas de auditoría realizadas por esta Sindicatura General de la Ciudad de Buenos Aires, en el marco de la verificación de procesos llevada a cabo en el Departamento de Calidad de Respuesta al Ciudadano, perteneciente a la Dirección Comunicación y Atención Digital, dependiente de la Subdirección General Comunicación y Servicios al Contribuyente, surgieron observaciones que se encuentran en proceso de subsanación y mejora.

Se señala que, durante el transcurso de la presente auditoría, se pudo establecer que



el área auditada deberá llevar a cabo la actualización de todo lo plasmado en los Manuales auditados, acorde lo establecido en la normativa vigente, como asimismo, efectuar las acciones pertinentes con el fin de aunar criterios de descripción, en los diferentes procedimientos detallados en los Manuales -objeto de la presente auditoría-

Como corolario, resulta necesario que el área auditada implemente las recomendaciones efectuadas, intensificando los controles periódicamente, a fin de desarrollar y lograr una mejora continua.



GOBIERNO DE LA CIUDAD DE BUENOS AIRES
"1983-2023. 40 Años de Democracia"

Hoja Adicional de Firmas
Informe externo Reservado

Número:

Buenos Aires,

Referencia: Informe Ejecutivo - Proyecto N° 121/23.

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