



Objeto:

Relevamiento de la línea 102

Período auditado:

2019-2020.

Normativa relevante:

Ley Nº 70

Ley Nº 104

Ley Nº 114

Decreto Nº 567/12

Decreto Nº 34/18

Decreto Nº 51/20

Decreto Nº 192/21

Resolución Nº 644-

CDNNYA/11

Resolución Nº

87/CDNNYA/16

Resolución Nº 860-

CDNNYA/21

Resolución Nº 994-

CDNNYA/21

Equipo auditor:

Noelia Elizabeth NOCEDA

Pablo Hernán BARBERA

Facundo BARROSO

Informe Ejecutivo

PROYECTO Nº011/21

F/N Consejo de los Derechos de Niñas, Niños y Adolescentes. Ley Nº 114
Presidencia

Dirección General de Servicios de Atención Permanente

Alcance:

Las tareas de fiscalización se realizaron durante los meses de septiembre a diciembre de 2021. Fueron realizadas en el Departamento Línea 102, Dirección General de Servicios de Atención Permanente dependiente de Presidencia del Consejo de los Derechos de Niñas, Niños y Adolescentes (en adelante CDNNYA), sita en Avenida Martín García 464/490, Piso 1, CABA.

Limitaciones al alcance:

Se deja constancia que el departamento, no aportó en tiempo y forma la información solicitada por la UAI. Al brindar las respuestas extemporáneamente, esta UAI no cuenta con los tiempos necesarios para realizar las consultas a dichas áreas. No obstante, es importante destacar que el auditado es el responsable de producir la información, según lo establecido en su resolución de creación (Resolución Nº 77-CDNNYA/08).

Principales hallazgos/observaciones:

- 1- La Línea no cuenta con protocolos de actuación aprobados al día de la fecha.
- 2- El área no cuenta con un sistema de registro seguro y sistematizado en donde registrar el ingreso de las llamadas y sus conclusiones.
- 3- El área informó no contar con datos, siendo una de sus responsabilidades la construcción de información tal como lo indica su normativa de creación.


Respuesta del organismo al Informe de Auditoría:

Emitió opinión.

Conclusiones y principales recomendaciones:

En función de la labor desarrollada y de la cual se deja constancia en el ANEXO II y III y, con las limitaciones expresadas en el Punto 2.3, se concluye que no existen manuales de procedimientos que regulen las actividades y procesos que se ejecutan en el área auditada. Esta deficiencia surge en la aplicación de procedimientos y controles informales que quedan libradas a la capacitación o experiencia de quien realiza la atención telefónica, Boti o mails institucional. Es imprescindible que el área elabore protocolos de actuación actualizados y con el debido sustento legal asimismo se aconseja que los protocolos de procedimiento que determinen en forma detallada los estándares de registro de datos e información.

Se destaca la importancia de fortalecer los procesos seguridad de la información a través de la colaboración con áreas específicas, hasta tanto se logre concretar la puesta en funcionamiento del Sistema de Registro.



Asimismo cuando se logre la incorporación del nuevo sistema de registro el área deberá brindar capacitaciones a todo el personal a fin de que todos obtengan la información adecuada para el uso de la herramienta brindando así criterios comunes.

Esta UAI además recomienda al área auditada que para próximas auditorias o bien cuando deban brindar respuestas (siempre y cuando corresponda dar respuesta) las mismas debieran ser manifestadas en tiempo y forma.

En virtud de lo expuesto, este equipo de trabajo considera que la implementación de las recomendaciones señaladas en el Informe de Opinión, como así también la ejecución de acciones que apunten a mejorar las falencias observadas contribuirá a mejorar en el futuro la aplicación de dichos procedimientos, fortaleciendo el sistema de control interno.

Finalmente, se destaca la colaboración brindada por la DGSAP, durante el transcurso de las tareas de auditoría.



GOBIERNO DE LA CIUDAD DE BUENOS AIRES
"2021 - Año del Bicentenario de la Universidad de Buenos Aires"

Hoja Adicional de Firmas
Informe externo Reservado

Número:

Buenos Aires,

Referencia: S/ Proyecto N° 11-UAICDNNYA-2021. INFORME EJECUTIVO.

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