

Informe Ejecutivo

Lugar y fecha de emisión	Ciudad Autónoma de Buenos Aires, Marzo de 2014
Código del Proyecto	9.13.07
Denominación del Proyecto	“Línea 108 - Atención Social Inmediata ”
Tipo de auditoría	Auditoría de Gestión
Período examinado	2012
Principales conclusiones	Luego de la labor realizada en el Programa Línea de Asistencia Social Inmediata (LASI 108) podemos concluir que los hallazgos detectados versan, básicamente, sobre los aspectos formales de control de los llamados recibidos, archivo y resguardo de la documentación, y confiabilidad de los registros efectuados por el auditado lo cual pone de manifiesto un débil sistema de control interno. La simplificación y digitalización de los registros de llamados que, cotidianamente, se utilizan para su control, así como la implementación de un control cruzado sobre la cantidad de llamados recibidos entre los registros que obran en la Coordinación de la Línea con la información que conserva la administración del Call Center, constituirán herramientas que permitirán optimizar la gestión del Programa.
Objeto	Programa 45 Asistencia Inmediata ante la Emergencia Social - Actividad 4: Atención en situaciones de Emergencias BAP -Línea 108
Objetivo	Evaluar la adecuación de los recursos al cumplimiento de los objetivos institucionales y operativos, en términos de economía, eficiencia y eficacia de la Actividad 4 correspondiente al programa 45

Principales Observaciones	1.- <u>Circuito Operativo:</u> El Circuito Operativo utilizado en la LASI 108 carece de aprobación formal la cual es requerida en todo instrumento que regule el accionar administrativo, tanto en términos legales como de gestión. 2.- <u>Registro de llamadas:</u> a.- El complejo sistema de registración de las llamadas utilizado por el Programa dificulta su control interno e impide arribar a un número concreto de llamadas ingresadas a la Línea auditada. b.- El Programa no solicita a la administración del Call Center el número total de las llamadas ingresadas a la LASI de modo de efectuar un control cruzado sobre la información volcada en sus planillas y la cantidad real de llamados efectivamente atendidos conforme los registros del sistema informático utilizado en el CUCC. c.- El Programa no tiene implementados procedimientos que le permitan validar la información volcada en las planillas manuales diarias confeccionadas por sus operadores. d.- La información se registra simultáneamente, en forma manual en planillas impresas y en el SUACI lo que implica redundancia de datos con posibilidad de que se generen inconsistencias y con la consiguiente ineficiencia administrativa que genera. e.- De la información que no se registra en el soporte digital (SUACI) sino en planillas manuales, su integración se realiza también manualmente generando ineficiencia operativa. Asimismo en algunos estadios se utiliza una planilla de cálculo, que por ser un registro no estructurado está expuesto a posibles alteraciones lo que afecta la confiabilidad e integridad de la información. f.- La información suministrada por el auditado sobre las estadísticas de llamados resulta inconsistente. La diferencia de los datos emergentes de distintas fuentes de información pone de manifiesto la precariedad de los sistemas de registración de llamadas utilizados por el Programa. 3.- <u>Control Interno:</u> La precariedad e informalidad del sistema de archivo y resguardo de
---	--

“2014, Año de las letras argentinas”

	la documentación implementado por el Programa afecta sensiblemente su Control Interno entendido éste¹ como aquel proceso llevado a cabo por las personas de una organización, diseñado con el fin de proporcionar un grado de seguridad "razonable" para la consecución de sus objetivos, dentro de las siguientes categorías: Eficiencia y eficacia de la operatoria, fiabilidad de la información financiera y cumplimiento de las leyes y normas aplicables.
--	---

¹ Informe COSO