

INFORME EJECUTIVO

Lugar y fecha de emisión: Ciudad de Buenos Aires, 29 de diciembre de 2025

Código de Proyecto: 2.25.09

Denominación del Proyecto: “Inscripción online”.

Tipo de Auditoría: Auditoría de desempeño

Dirección General: Dirección General de Control de Educación

Período bajo examen: 2024

Objeto de la Auditoría: Unidad Ejecutora 3150 Subsecretaría de Tecnología Educativa, Programa 85 Proyectos y Tecnología Educativa y Programa 11 Actividades Comunes”, cuyo sujeto de control es la Subsecretaría de Tecnología Educativa, Jurisdicción 55 (Ministerio de Educación)

Objetivo de la Auditoría: Verificar el desempeño de la Subsecretaría de Tecnología Educativa relacionado en los procesos de inscripción online para el periodo 2024. Evaluar el funcionamiento del proceso de inscripción escolar online durante 2024. Verificar si se cumplieron los objetivos principales para garantizar el acceso a la educación, organizar las vacantes y atender los reclamos.

Alcance: El examen fue realizado de conformidad con las normas de auditoría externa de la Auditoría General de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires, aprobadas por la Ley N° 325 de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires y las Normas Básicas de Auditoría Externa aprobadas por Resolución N° 164/24 de la A.G.C.B.A.

Limitaciones al Alcance: No hubo limitaciones al alcance.

Observaciones:

1. Falta de estandarización en los registros de comunicación¹

Se verificó que los canales de comunicación empleados por el equipo de Inscripción en Línea (redes sociales, mailings, charlas y materiales informativos) presentan registros de resultados sin criterios uniformes de medición. Mientras

¹ Resolución 164-AGCBA-2024 (principio de evaluación de desempeño) y buenas prácticas de gestión comunicacional.

algunas plataformas informan parámetros de alcance, otras sólo reflejan interacciones o impresiones parciales.

2. Debilidades en la gestión y trazabilidad de los reclamos del sistema de inscripción²

De la respuesta emitida por la Dirección General de Educación de Gestión Estatal y del Sistema de Formación Docente (IF-2025-46739377-GCABA-DGSFD) surge que, si bien existen distintos canales para recibir reclamos — presenciales, telefónicos y digitales—, no se cuenta con registros consolidados ni estadísticas sobre su tramitación y resolución. La ausencia de indicadores y de procedimientos sistemáticos de seguimiento impide conocer la eficacia de las respuestas brindadas y restringe la posibilidad de mejorar el servicio ofrecido a las familias.

3. Insuficiencias en el sistema de monitoreo y control Power BI³

Los tableros utilizados por la Subsecretaría de Tecnología Educativa para monitorear el proceso de inscripción no contemplan en su diseño datos históricos consolidados en la capa analítica del Power BI. Esta carencia reduce el potencial de análisis de tendencias, dificultando la evaluación integral del desempeño del sistema y la adopción de medidas de mejora basadas en evidencia.

4. Falta de indicadores de gestión sobre los reclamos registrados en el sistema⁴

El análisis de la información remitida por la Subsecretaría de Tecnología Educativa muestra que durante 2024 se registraron 3.745 reclamos vinculados al sistema de inscripción online, concentrados principalmente en solicitudes de cambio de establecimiento o turno y en aspirantes sin vacante asignada. Si bien el ente auditado describió el circuito general de gestión de reclamos y los canales de atención habilitados, no presentó datos sobre la duración promedio del trámite, el nivel de resolución alcanzado ni la proporción de reclamos resueltos respecto del total recibido. La ausencia de estos indicadores impide evaluar la

² Principio de eficiencia y rendición de cuentas – Res. 164-AGCBA-2024.

³ Principio de evaluación de resultados – Res. 164-AGCBA-2024 y Res. 177-ASINF/2013

⁴ Principios de eficacia y evaluación de gestión – Res. 164-AGCBA-2024.

eficacia del sistema para responder oportunamente a las demandas de las familias y limita el seguimiento del desempeño del proceso de inscripción.

5. Falta de identificación presupuestaria específica del sistema Inscripción Online⁵

Durante el análisis presupuestario se observó que los gastos relacionados con el sistema de Inscripción Online se encuentran dentro de una estructura programática más amplia, sin una partida o subprograma que los identifique de manera particular. Esta situación impide conocer con precisión el costo real de funcionamiento del sistema y dificulta evaluar la eficiencia con que se utilizan los recursos públicos destinados a su mantenimiento y desarrollo.

6. Falta de fundamentos técnicos suficientes para las ampliaciones sucesivas de órdenes de compra.⁶

Se verificaron ausencia de informes técnicos que fundamenten los incrementos y prórrogas en las órdenes de compra correspondientes a los servicios de desarrollo y mantenimiento del sistema. La falta de una planificación adecuada y de evaluaciones previas sobre la necesidad real de las horas contratadas genera riesgos de ineficiencia y de pérdida de control sobre los costos del servicio.

7. Debilidades en la trazabilidad y documentación de respaldo de los servicios contratados⁷

En la revisión de los expedientes vinculados al sistema se detectó que, en varios casos, no se incorporaron remitos ni certificaciones que acrediten de forma fehaciente la prestación de los servicios facturados. La ausencia de estos documentos afecta la transparencia del proceso y limita la posibilidad de verificar el cumplimiento efectivo de las contrataciones.

⁵ Principio de transparencia y rendición de cuentas – Ley 70 CABA, arts. 9 y 31; Ley 2095 de Administración Financiera.

⁶ Art. 26 y 111 Ley 2.095 y Decreto 129/23 (contrataciones GCABA).

⁷ Manual de Procedimientos MEGC y principio de comprobación fehaciente

8. Falta de controles formales en los legajos de pago⁸

En los legajos de pago examinados no se encontró la validación del Código de Autorización Electrónico (CAE) de las facturas ni la total correspondencia entre los documentos respaldatorios (facturas, partes de recepción y órdenes de compra). Estas omisiones reflejan debilidades en los controles internos del circuito de pagos y comprometen la trazabilidad de los registros contables.

Conclusión/Dictamen:

Con todo lo expuesto, se concluye que, en el marco del Proyecto de Auditoría N.º 2.25.09 “Inscripción Online”, se identificaron debilidades en la gestión del sistema, vinculadas principalmente a la estandarización de los registros de comunicación, la trazabilidad y gestión integral de los reclamos, la definición y utilización de indicadores de desempeño, el aprovechamiento analítico de la información disponible, la identificación presupuestaria del sistema y los controles asociados a las contrataciones y al circuito de pagos.

Asimismo, se constató que la fragmentación de funciones entre las distintas áreas intervinientes y la ausencia de registros consolidados limitan la posibilidad de evaluar de manera integral el desempeño del sistema y de efectuar un seguimiento adecuado de su funcionamiento.

En este contexto, resulta necesario avanzar en la implementación de acciones de mejora orientadas a fortalecer la planificación, la coordinación interáreas, la gestión de la información y los mecanismos de control interno, a fin de contribuir a una mayor eficiencia, trazabilidad y transparencia en la gestión del sistema de Inscripción Online.

Palabras Claves: Inscripción, registros, desempeño.

⁸ Art. 21 Ley 2095 y Circular Contable DGCG.



Auditoría de la Ciudad de Buenos Aires

-

Hoja Adicional de Firmas
Informe Gráfico

Número: IF-2025-00033166-AGCBA-DTACO

Buenos Aires,
Martes 30 de Diciembre de 2025

Referencia: IF 2.25.09 "Inscripción Online"

El documento fue importado por el sistema GEDO con un total de 4 pagina/s.

Digitally signed by sade.agcba.gob.ar
Date: 2025.12.30 09:53:37 -03:00

Actuaciones Colegiadas
Departamento Actuaciones Colegiadas
Dto. Actuaciones Colegiadas
Auditoría General de la Ciudad de Buenos Aires

Digitally signed by sade.agcba.gob.ar
Date: 2025.12.30 09:53:38 -03:00