



Ciudad de **Rafaela**
GOBIERNO MUNICIPAL

Secretaría de Auditoría, Evaluación y
Transparencia

Informe Final

IF02

V5

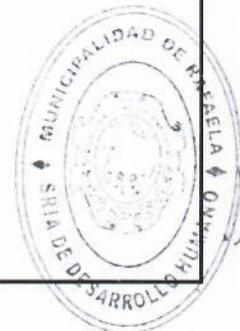
Secretaría de Auditoría, Evaluación y Transparencia
Municipalidad de Rafaela

INFORME FINAL N°61

Planificado

**“Seguimiento de Observaciones y Recomendaciones de la
Oficina de Asistencia”**

SECRETARÍA DE DESARROLLO HUMANO



Preparó: Responsable de
Calidad

Revisó: Secretaria de Auditoría,
Evaluación y Transparencia

Aprobó: Secretaria de Auditoría,
Evaluación y Transparencia

Fecha: 16/01/20



ÍNDICE

1. OBJETO.....	3
2. MARCO TEÓRICO Y NORMATIVO.....	3
3. ALCANCE.....	3
4. ACLARACIONES PREVIAS.....	3
5. ANÁLISIS.....	4
6. RESULTADOS OBTENIDOS.....	8
7. OBSERVACIONES, DESCARGO DEL AUDITADO Y RECOMENDACIONES.....	10
8. CONCLUSIÓN.....	11

Preparó: Responsable de
Calidad

Revisó: Secretaria de Auditoría,
Evaluación y Transparencia

Aprobó: Secretaria de Auditoría,
Evaluación y Transparencia

Fecha: 16/01/20

 Ciudad de Rafaela GOBIERNO MUNICIPAL	Secretaría de Auditoría, Evaluación y Transparencia	
	Informe Final	IF02
		V5

1. OBJETO

Seguimiento del Proyecto de Auditoría N° 28 " Oficina de Asistencia" en la determinación de los procedimientos más adecuados para la correcta administración de la oficina, optimizar las compras y el registro de beneficiarios.

2. MARCO TEÓRICO Y NORMATIVO

- Decreto N° 50.064 - Designación Secretaria de Desarrollo Humano.
- Decreto N° 47.702 - Funciones correspondientes a la Secretaría de Desarrollo Social – Oficina de Asistencia Directa.
- Resolución N° 12.626 - Encomendar las funciones y responsabilidades del cargo correspondiente a la Subdivisión de Asistencia Directa.
- Ordenanza N° 2.535 - Sistema de selección y límites de contratación.
- Licitaciones de alimentos - Decreto N° 45.757/46.574/47.544/49.423.
- Expediente S 268.380 3/73 Tomo 4.

3. ALCANCE

Secretaría de Desarrollo Humano - Oficina de Asistencia Directa. El análisis se realizó en el período comprendido desde julio a octubre del 2020.

4. ACLARACIONES PREVIAS

A partir de la Nota de Inicio de Seguimiento de fecha 06/07/2020 se dio inicio a la auditoría de seguimiento, por la que se solicitó prórroga, debido a que el personal de la Secretaría esta afectado a servicios municipales esenciales en el marco de la Emergencia Sanitaria. El pedido de prórroga fue aceptado a través de nota.

La respuesta se realizó dentro del nuevo plazo asignado y detallaron brevemente la descripción de las observaciones y el estado en que se encuentran las mismas.

Preparó: Responsable de Calidad	Revisó: Secretaria de Auditoría, Evaluación y Transparencia	Aprobó: Secretaria de Auditoría, Evaluación y Transparencia	Fecha: 16/01/20
--	--	--	------------------------

 Ciudad de Rafaela GOBIERNO MUNICIPAL	Secretaría de Auditoría, Evaluación y Transparencia	
	Informe Final	IF02
		V5

5. ANÁLISIS

Se detallan las observaciones y recomendaciones realizadas en el Informe Final N° 28:

1. Observación:

a) Se observa un comprobante físico de retiro que no está asentado en la planilla de excel de la Oficina de Asistencia:

Fecha	Firma	Apellido	Nombre	DNI	Dirección	Barrio	Cantidad	Producto	Observación
08/05/19	Si				Sgo del Estero	Virgen del Rosario	1	Azúcar	Falta en planilla de excel con registros de retiros
							1	Aceite	
							1	Harina	
							1	Leche	
							2	Arroz	
							2	Fideos	
							1	Almidón de Maíz	

b) Respecto de los recibos físicos de retiro por parte de Cooperativas se detectan dos que no figuran en la planilla del Listados de Asociados que tienen en la Oficina de Asistencia:

Recibos Físicos Observados									
Fecha	Firma	Apellido	Nombre	DNI	Dirección	Barrio	Cantidad	Producto	Observación
08/05/19	No				Tucumán	Barranquitas	1	Azúcar	Premio / Falta en planilla con Listados de Asociados (Cooperativas)
							1	Aceite	
							1	Harina	
							1	Leche	
							2	Arroz	
							2	Fideos	
							1	Almidón de maíz	
08/05/19	No				Ameghino	30 de octubre	1	Azúcar	Premio / Falta en planilla con Listados de Asociados (Cooperativas)
							1	Aceite	
							1	Harina	
							1	Leche	
							2	Arroz	
							2	Fideos	
							1	Almidón de maíz	

c) Se observó un registro de retiro cargado en la planilla de la Oficina de Asistencia, del cual no se encontró el correspondiente comprobante físico:

Retiro sin comprobante de recibo									
Fecha	Firma	Apellido	Nombre	DNI	Dirección	Barrio	Cónyuge	DNI Cónyuge	Observación
08/05/19	No				Rincón 780	Villa Rosas			Figura en la planilla de retiros de la oficina de asistencia pero no hay recibo físico

Preparó: Responsable de Calidad	Revisó: Secretaria de Auditoría, Evaluación y Transparencia	Aprobó: Secretaria de Auditoría, Evaluación y Transparencia	Fecha: 16/01/20
---------------------------------	---	---	-----------------

Recomendación: Utilizar el sistema municipal para poder realizar este tipo de recibos, que permita realizar todos los ingresos de solicitud de mercadería, desde la implementación de una base de datos que detalle las personas solicitantes, como también la mercadería que se provee. Lo que permitiría ahorrar en papelería, en pasos para poder realizar el trámite más rápido y con la garantía de que lo que se esta ingresando es información que no se va a perder y se podría utilizar para realizar estadísticas importantes.

2. Observación: La metodología utilizada es muy precaria, ya que la responsable del stock suma el total de la mercadería que han entregado en el día, según los recibos realizados, y de un total del día anterior le restan lo salido en el día. Hemos encontrado diferencias a partir del análisis y cruce de la información proporcionada por la responsable del stock:

Total de Productos:		2795	
Alimentos	Total Stock según recibos	Stock informado por ellos	Diferencia
Azúcar	325	357	-32
Aceite	324	335	-11
Harina	329	341	-12
Leche	254	268	-14
Arroz	630	672	-42
Fideos	627	669	-42
Almidón de maíz	306	325	-19
Avena	0	0	0
Unidad Alimentaria	0	0	0

Recomendación: Solicitar al área de Informática que confeccione una base de datos en el sistema municipal, la cual contenga el stock de todos los productos que se encuentran en el galpón de la Oficina de Asistencia. Además, que se puede dar ingreso a las facturas y las salidas de los recibos de mercadería. De esta forma se tendría un stock real y actual.

3. Observación: Stock de Zapatillas y Colchones: no se tiene un procedimiento formal para cada uno de los casos de préstamo de colchones y/o donación de zapatillas. Además no en

Preparó: Responsable de Calidad	Revisó: Secretaria de Auditoría, Evaluación y Transparencia	Aprobó: Secretaria de Auditoría, Evaluación y Transparencia	Fecha: 16/01/20
---------------------------------	---	---	-----------------

 Ciudad de Rafaela GOBIERNO MUNICIPAL	Secretaría de Auditoría, Evaluación y Transparencia	
	Informe Final	IF02 V5

todos los casos en que se ha realizado entregas desde esta Oficina, se finaliza con un recibo donde se detalle lo donado y la firma de la persona que lo recibe.

Recomendación: Realizar procedimientos escritos para definir cómo proceder en las situaciones más comunes que se dan en la Oficina, logrando de esta manera más transparencia en el proceso. Nuestra oficina esta dispuesta en asesorar en la confección de los mismos.

4. Observación: No se cuenta con un detalle de stock de zapatillas.

Recomendación: Insistimos en la creación de un stock de todos los productos que se contengan en el galpón de la Oficina de asistencia, de esta manera sería mucho más fácil la realización de las compras según las necesidades reales de los solicitantes.

5. Observación: En la oficina no cuentan con las comodidades ni las instrumentos fundamentales para el mejor rendimiento de los empleados al momento de trabajar. Por ejemplo en el almacén, no cuentan con las herramientas necesarias para poder subir y buscar la mercadería con seguridad, lo hacen de forma manual y limitado, lo que aumenta las probabilidades de accidentes laborales.

Recomendación: Solicitar que la Oficina de Higiene y Seguridad del municipio pueda hacer un relevamiento general de las instalaciones de la Oficina de Asistencia, para lograr mejoras en torno a las necesidades planteadas por esta última oficina.

6. Observación: En cuanto a aspectos tecnológicos podemos mencionar que los equipos informáticos con los que cuentan son obsoletos, y si bien cuentan con red WiFi, esta generalmente tiene problemas de conexión, imposibilitando tramitar cosas necesarias para las personas que asisten a la Oficina. Además no están conectados al Sistema Municipal, lo que impide poder realizar un control real de todas las mercaderías que ingresan y egresan de

Preparó: Responsable de Calidad	Revisó: Secretaria de Auditoría, Evaluación y Transparencia	Aprobó: Secretaria de Auditoría, Evaluación y Transparencia	Fecha: 16/01/20
--	--	--	------------------------

 Ciudad de Rafaela GOBIERNO MUNICIPAL	Secretaría de Auditoría, Evaluación y Transparencia	
	Informe Final	IF02 V5

la Oficina de Asistencia.

Costos Estimados	
Sistema Municipal	\$22.150,00
Mejorar Internet	\$35.000,00
Precio Computadora	\$12.500,00
Cámaras	\$69.650,00

Plazo a definir con Informática

Por todo esto creemos conveniente implementar un inventario de mercadería en el Sistema Municipal, para lo cuál fue solicitado a la Oficina de Informática los costos de: colocación del mismo, mejora del servicio de Internet, una computadora que pueda soportar el sistema o disponibilidad de alguna unidad usada con capacidad suficiente y por último, saber el plazo en que se podría desarrollar el Sistema, que además pueda contener una base de datos y un inventario inicial al que se le pueda dar un ingreso mediante facturas y/o remitos y desde el cuál se pueda generar un recibo y que el mismo vaya descontando del stock.

Recomendación: Solicitar a la Oficina de Informática un sistema de stock, base de datos de solicitantes y las herramientas necesarias para poder trabajar de manera más coordinada y en conjunto con el municipio. Además de esto, agilizar los tiempos de trabajo de los agentes y de las personas que concurren allí.

7. Observación: Se tomo conocimiento de que la Oficina de Asistencia no cuenta con cámaras para el control y seguridad de las mercaderías que hay dentro del galpón, por lo que se solicitó el costo de conexión del servicio. Creemos que es de gran importancia la implementación, ya que el costo de las mercaderías en stock dentro de la Oficina es realmente significativo (se detalla en el cuadro anterior).

Recomendación: Se recomienda colocar cámaras a la brevedad, no solamente por el monto de la mercadería que allí se encuentra (\$3.000.000 aprox.), sino también porque al

Preparó: Responsable de Calidad	Revisó: Secretaria de Auditoría, Evaluación y Transparencia	Aprobó: Secretaria de Auditoría, Evaluación y Transparencia	Fecha: 16/01/20
--	--	--	------------------------

 Ciudad de Rafaela GOBIERNO MUNICIPAL	Secretaría de Auditoría, Evaluación y Transparencia	
	Informe Final	IF02
		V5

lugar concurren personas que están atravesando situaciones muy difíciles y no se sabe cómo pueden llegar a reaccionar, poniendo a los agentes que trabajan en la Oficina de Asistencia en un lugar comprometido.

6. RESULTADOS OBTENIDOS

Cada observación puede tener cuatro estados:

- **REGULARIZADA:** Significa que se subsanó la observación.
- **EN TRÁMITE:** Define que se iniciaron acciones, pero aún no se subsanó del todo la observación.
- **SIN ACCIÓN CORRECTIVA:** No regularizada.
- **NO REGULARIZABLE:** Significa que por las características de la observación no es posible su regularización.

Se menciona brevemente el resultado obtenido sobre cada recomendación realizada:

1. Se trató de errores involuntarios por parte de las agentes en la confección y carga de los recibos. **Estado: No Regularizable.**
2. El control del stock de mercaderías es realizado manualmente y en formato papel, pero nos informaron que ya han solicitado mediante nota al Director de Informática, la creación de una base de datos dentro del sistema municipal, para poder llevar un control real del stock de mercaderías. **Estado: En Trámite.**
3. A la fecha no han elaborado ningún procedimiento de trabajo que regule la entrega de zapatillas y la prestación/donación de colchones, debido a que el personal de la Secretaría esta afectado a servicios municipales esenciales en el marco de la Emergencia Sanitaria, pero

Preparó: Responsable de Calidad	Revisó: Secretaria de Auditoría, Evaluación y Transparencia	Aprobó: Secretaria de Auditoría, Evaluación y Transparencia	Fecha: 16/01/20
--	--	--	------------------------

 Ciudad de Rafaela GOBIERNO MUNICIPAL	Secretaría de Auditoría, Evaluación y Transparencia	
	Informe Final	IF02
		V5

nos informaron que se realizará con personal de la Oficina de Asistencia en conjunto con personal de la Secretaría de Desarrollo Humano, con previo asesoramiento por parte de nuestra oficina. **Estado: Sin Acción Correctiva.**

4. El stock de zapatillas se sigue realizando en forma manual, hasta tanto no se genere un sistema de stock, es por esto, que como mencionamos anteriormente, ya se ha solicitado la creación de una base de datos dentro del sistema municipal para llevar el stock de la mercadería de la Oficina de Asistencia. **Estado: En Trámite.**

5. Tomamos conocimiento de que personal de Seguridad e Higiene de la Municipalidad, ya había visitado la oficina ubicada en Santos Vega 435 el día 20/05/2019, con el fin de verificar las condiciones de seguridad en que se encontraba trabajando el personal y hacer un informe de lo observado.

Al comenzar con la auditoría de seguimiento, la Secretaria de Desarrollo Humano solicitó al área de Seguridad e Higiene a fecha 23/07/2020 que realice un nuevo relevamiento general de las instalaciones. Como respuesta a este requerimiento el día 30/07/2020 se presentó el personal en conjunto con la preventora de Prevención ART en el local, y labraron un nuevo informe detallando lo que se debía modificar antes de una fecha máxima de ejecución, definida para llevar a cabo la mejora. Debido al recorte de Presupuesto sufrido en la Secretaría, no se podrán reemplazar las estanterías existentes, por lo que será tenido en cuenta en el Presupuesto del año próximo. En cuanto al orden y limpieza, se encuentran realizando el mismo, como así también la correcta colocación de extintores en el local y la liberación de las vías de evacuación. **Estado: En Trámite.**

6. Si bien la asistencia alimentaria es una acción que el Municipio ya realizaba, la misma asumió otras modalidades en el marco de la Emergencia Sanitaria, para poder asegurar el cumplimiento de los Decretos sancionados y cuidar a la ciudadanía. El estado resolvió

Preparó: Responsable de Calidad	Revisó: Secretaria de Auditoría, Evaluación y Transparencia	Aprobó: Secretaria de Auditoría, Evaluación y Transparencia	Fecha: 16/01/20
--	--	--	------------------------

 Ciudad de Rafaela GOBIERNO MUNICIPAL	Secretaría de Auditoría, Evaluación y Transparencia	
	Informe Final	IF02
		V5

habilitar 3 lugares de entrega, lo que implicó afectar a trabajadores de distintas áreas municipales, además de la asignación de mayor cantidad de computadoras utilizadas en la carga y el desarrollo de un sistema informático de entrega del suplemento alimentario familiar.

Por lo tanto, se considera que hubo mejoras transitorias en los recursos tecnológicos utilizados en la actividad y en la sistematización del registro de bolsones entregados.

Con respecto a la necesidad de sumar una impresora al área de trabajo, deberán realizar la solicitud correspondiente y entregarla a la oficina de Compras para su gestión. **Estado:** En Trámite.

7. A la fecha no se han colocado cámaras dentro del galpón, que permitan brindar seguridad al personal en la Asistencia Alimentaria (entrega de bolsones), por lo que será necesario que realicen la solicitud correspondiente para la regularizar este punto. Deberán coordinar con el área de compras y la nuestra, para contactar con la Oficina de Monitoreo para la administración de las mismas. **Estado:** Sin Acción Correctiva.

7. OBSERVACIONES, DESCARGO DEL AUDITADO Y RECOMENDACIONES

Observación: La mayoría de la recomendaciones realizadas se relacionan primordialmente con la necesidad de creación de una base de datos dentro del Sistema Municipal, que permita cargar datos, confeccionar recibos y llevar un stock real de la mercadería que existe dentro de la Oficina de Asistencia.

De momento la solicitud esta a la espera de ser analizada por el área de informática, lo que dificulta poder estimar un plazo específico de comienzo de confección. Ellos manifestaron que esto se debe al volumen de pedidos que reciben y los constantes cambios de prioridades, principalmente relacionados con la Emergencia Sanitaria.

Descargo: No aplica.

Preparó: Responsable de Calidad	Revisó: Secretaria de Auditoría, Evaluación y Transparencia	Aprobó: Secretaria de Auditoría, Evaluación y Transparencia	Fecha: 16/01/20
--	--	--	------------------------

 Ciudad de Rafaela GOBIERNO MUNICIPAL	Secretaría de Auditoría, Evaluación y Transparencia	
	Informe Final	IF02
		V5

Recomendación: Insistir en la puesta en marcha del Sistema de Stock, que permita no solo tener un control más efectivo de las actividades realizadas, sino también la disponibilidad de información en tiempo real, que ayude a pronosticar los momentos críticos del abastecimiento permitiendo así, realizar compras más eficientes y también disminuir errores, tiempo y recursos utilizados.

Recordar incluir en su Presupuesto del año próximo el reemplazo de las estanterías, el cual fue solicitado por el área de Seguridad e Higiene, y no pudo ser efectivizado este año debido a los recortes.

Además avanzar en la confección de los instructivos de trabajo relacionados al área, para unificar criterios. Por último, solicitar a quien corresponda la adquisición de una impresora y las cámaras de vigilancia para instalar en la Oficina de Asistencia.

8. CONCLUSIÓN

El seguimiento se realizó sin inconvenientes, en los plazos establecidos y con la colaboración del área auditada. Se sugiere darle continuidad a las mejoras propuestas y los controles, para un mejor desempeño del organismo, y para que aquellas recomendaciones que se encuentran en estado EN TRÁMITE y SIN ACCIÓN CORRECTIVA pasen a ser REGULARIZADAS a la brevedad.

Rafaela, 19 de Octubre de 2020.-


 Lic. Estefanía Gauchat
 AUDITORA


 DRA. CECILIA GALLARDO
 Secretaria de Auditoría
 Evaluación y Transparencia


 Lic. Zulma Gani
 Jefa Dpto. de Auditoría

Preparó: Responsable de Calidad	Revisó: Secretaria de Auditoría, Evaluación y Transparencia	Aprobó: Secretaria de Auditoría, Evaluación y Transparencia	Fecha: 16/01/20
--	--	--	------------------------