



INFORME DE AUDITORÍA INTERNA N° 04/2019

EVALUACIÓN DE LA GESTIÓN DE COMUNICACIÓN SOCIAL

INFORME EJECUTIVO

Objeto

Evaluar la gestión de la ex Coordinación de Comunicación Social (actual Dirección de Relaciones Institucionales y Comunicación) en el proceso de planificación, diseño e implementación de la estrategia comunicacional del INCUCAI.

Alcance

El examen se realizó de acuerdo con las Normas de Auditoría Interna Gubernamental, aprobadas por Resolución SIGEN N° 152/2002, y los lineamientos fijados en el "Manual de Control Interno Gubernamental" aprobado por Resolución SIGEN N° 03/2011.

Las tareas de auditoría se llevaron a cabo entre los meses de abril y mayo del corriente año y el período auditado corresponde al ejercicio 2018.

No se encontraron limitaciones al alcance en el presente informe de auditoría.

Observaciones

Observación N° 01: La Dirección de Relaciones Institucionales y Capacitación no cuenta con manuales de procedimientos formalmente aprobados.

Impacto: Medio

Recomendación: Si bien la Dirección ha elaborado una serie de documentos "instructivos" indicados como material de consulta que incluyen la descripción de circuitos, requerimientos y recomendaciones relacionadas con las consultas recibidas en la Dirección ya sea por correo electrónico, telefónicas y personalmente para la realización de los diferentes trámites, resulta necesario finalizar los documentos y aprobarlos formalmente y, de ser posible, hacerlos extensivos a los Organismos Provinciales de Ablación e Implante.

Así también, es importante dar cumplimiento a lo establecido en el Decreto N° 1344/2007 artículo 101, respecto a que las Unidades de Auditoría Interna del Sector Público Nacional, deberán brindar la opinión previa a su aprobación formal, sobre los manuales de procedimientos, conforme las pautas de la Resolución SIGEN N° 162/2014.

Observación N° 02: Inexistencia de un sistema de registro y monitoreo de las consultas/reclamos realizados a la Dirección de Relaciones Internacionales y Comunicación.



Impacto: Bajo

Recomendación: Evaluar la posibilidad de implementar un sistema de registro que permita realizar el seguimiento y efectuar estadísticas respecto de las consultas y/o reclamos realizados ya sea por parte de los OPAI, los pacientes y toda aquella persona que tome contacto con el INCUCAI.

CONCLUSIONES

Sobre la base de la tarea realizada, detallada en el punto 2.2 y, con el alcance descrito en el punto 1.2, se concluye que la Dirección de Relaciones Institucionales y Comunicación, en cuanto a la realización del proceso de planificación, diseño e implementación de la estrategia comunicacional, con énfasis en el proceso de comunicación con los organismos provinciales de ablación e implante, los pacientes en procesos de inscripción, listas de espera y trasplantados, y el personal del INCUCAI, el mismo resulta satisfactorio con salvedades, las cuales se encuentran consignadas en el punto 2.4.

Se recomienda la implementación de un sistema de registro que permita realizar un seguimiento y monitoreo del tratamiento de las consultas y/o reclamos con el fin de poder medir la eficacia, la eficiencia y por lo tanto efectividad de la comunicación del Instituto.

Asimismo sería conveniente analizar el desarrollo y puesta en marcha de una intranet como una herramienta de comunicación interna con el fin de facilitar el acceso a la información, reducción de tiempos y costos operativos y mejorar el feedback con los usuarios que físicamente no se encuentren en la sede del organismo y con las jurisdicciones provinciales.

CABA, 22 de mayo de 2019.