



INFORME FINAL DE AUDITORÍA N° 16 /2023

DIRECCIÓN EJECUTIVA

SUBDIRECCIÓN EJECUTIVA

DIRECCIÓN GENERAL DE ADMINISTRACIÓN

DIRECCIÓN DE INFORMÁTICA

OBJETO:

Analizar el grado de cumplimiento de las acciones de registración y seguimiento para los incidentes reportados al Centro de Atención al Usuario (CAU)

NOVIEMBRE 2023



ÍNDICE

1. OBJETO.....	3
2. ALCANCE DE LA TAREA.....	3
3. ANTECEDENTES.....	3
4. TAREAS REALIZADAS.....	4
5. OBSERVACIONES, OPINIÓN DEL AUDITADO, ESTADO DE LA OBSERVACIÓN Y RECOMENDACIONES.....	5
6. CONCLUSIÓN	8
ANEXO I	9
NORMATIVA Y DOCUMENTACIÓN RELEVANTE	9
ANEXO II	11
ESTRUCTURA Y ACCIONES.....	11
ANEXO III	14
ANÁLISIS DE LA DOCUMENTACIÓN OBTENIDA	14
ANEXO IV	21
EQUIPO DE TRABAJO.....	21

INFORME FINAL DE AUDITORÍA N° 16/2023

1. OBJETO

La auditoría se centrará en analizar el grado de cumplimiento de las acciones de registración y seguimiento para los incidentes reportados al Centro de Atención al Usuario (CAU).

2. ALCANCE DE LA TAREA

Las tareas de auditoría se realizaron durante los meses de octubre y noviembre del corriente año; comprendiendo los incidentes reportados y registrados desde el 01-01-2023 al 30-09-2023.

3. ANTECEDENTES

Mediante la Ley N° 26.363, se creó la AGENCIA NACIONAL DE SEGURIDAD VIAL (ANSV).

El Decreto N° 1.787/2008 aprobó la estructura organizativa determinando objetivos, responsabilidad primaria y estableciendo las acciones de la Dirección de Informática: *“Desarrollar, controlar y supervisar los programas vinculados con el soporte lógico y los enlaces informáticos de los servicios prestados por las diferentes áreas de la AGENCIA NACIONAL DE SEGURIDAD VIAL; Elaborar anualmente el plan de tecnologías de la información y las comunicaciones de datos de la Agencia; Verificar el cumplimiento de las normas legales y de las políticas y estándares establecidos por la Administración Pública Nacional en el organismo; Entender en todos los aspectos relativos a la seguridad de las tecnologías de la información de la jurisdicción, incluyendo el establecimiento de planes de contingencia para los sistemas críticos, controlando periódicamente su funcionamiento; Organizar y controlar los proyectos informáticos de la Agencia; Asistir a la gestión y utilización de los bienes informáticos de las diversas áreas de la Agencia; Colaborar en la tarea de actualización y especialización de los recursos humanos dedicados a las actividades cibernéticas en el ámbito de la Agencia; Intervenir en el desarrollo de programas de*



aplicación ("software") dedicados a los usos específicos de la Agencia; Planificar y supervisar los enlaces informáticos de la Agencia necesarios para la transferencia electrónica de datos en el ámbito propio y con otros organismos públicos y privados; Entender en todos los procesos de incorporación, modificación o eliminación de tecnologías de la información en el organismo; Participar en las actividades del Foro de Responsables de Informática de las jurisdicciones de la Administración Nacional, coordinado por la OFICINA NACIONAL DE TECNOLOGIAS DE LA INFORMACION de la SECRETARIA DE LA GESTION PUBLICA de la JEFATURA DE GABINETE DE MINISTROS, con el fin de coordinar y potenciar los distintos esfuerzos tendientes a optimizar un mejor aprovechamiento de las nuevas tecnologías de la información y las comunicaciones de datos aplicadas a la gestión pública.”

Por su parte, la Disposición ANSV N° 375/2010 aprueba las aperturas inferiores correspondientes a los niveles de Departamento de las Áreas de apoyo de la ANSV y establece las acciones de la DI, referidas a supervisar el desarrollo de sistemas y programas específicos para las distintas unidades y delegaciones de la Jurisdicción.

Entre las Normas de cumplimiento exigibles por la Resolución SIGEN N° 87/2022, para el punto 4.2 se encuentran:

- Evaluar la gestión de incidentes
- Verificar la atención de la mesa de ayuda/servicios informáticos.
- Evaluar la administración y control de Acceso a Sistemas y Aplicaciones.

En este sentido se decidió abordar el Centro de Atención al Usuario (CAU) de la ANSV, el cual brinda soporte a los agentes administrativos, agentes de las bases viales y operadores de los Centro de Emisión de Licencias (CEL) para la atención de incidentes sobre las aplicaciones desarrolladas por la ANSV (SINALIC, SINAI, SINAT) y también el soporte tecnológico informático en aspectos de hardware y software.

4. TAREAS REALIZADAS

Los procedimientos realizados durante la ejecución de las tareas de auditoría fueron los IF-2023-140766432-APN-UAI#ANSV



siguientes:

- 4.1 Relevamiento de la normativa general y específica que regula la materia a auditar.
- 4.2 Solicitud de información y documentación respaldatoria mediante ME-2023-119829463-APN-UAI#ANSV.
- 4.3 Obtención de información mediante el envío del ME-2023-122684427-APN-DI#ANSV por parte de la Dirección de Informática.
- 4.4 Solicitud de acceso a la casilla de correo electrónico mesa@seguridadvial.gob.ar mediante el ME-2023-127368507-APN-UAI#ANSV.
- 4.5 Obtención de acceso a la casilla de correo electrónico mesa@seguridadvial.gob.ar, por el termino de siete (7) días mediante el envío del ME-2023-127557552-APN-DI#ANSV por parte de la Dirección de Informática.
- 4.6 Relevamiento de la documentación existente relativa a las acciones realizadas.
- 4.7 Análisis de la información obtenida en los procedimientos precedentemente descriptos.

5. OBSERVACIONES, OPINIÓN DEL AUDITADO, ESTADO DE LA OBSERVACIÓN Y RECOMENDACIONES

OBSERVACIÓN N° 1:

La estructura del CAU no se encuentra aprobada por Disposición del Director Ejecutivo (Ver ANEXO III – Punto 1.) ORGANIZACIÓN INFORMÁTICA – ESTRUCTURA DEL CAU).

OPINIÓN DEL AUDITADO:

“EL CAU se ubica como División del Departamento Técnico de la Dirección de Informática. Sin tener pertinencia alguna en el armado, ratificación o acciones sobre dicho organigrama.

Si sería de agrado que se cumpla con la Resolución 48/2005 SIGEN Anexo I art 1.1 y 1.2.”

ESTADO DE LA OBSERVACIÓN:

Sin acción correctiva informada.

RECOMENDACIÓN:



Se sugiere impulsar las acciones que se consideren convenientes ante los superiores jerárquicos, a fin de contar con una estructura adecuada a las necesidades actuales de la Dirección y dar cumplimiento así al punto 1 de la Resolución SIGEN N° 87/2022

OBSERVACIÓN N° 2:

El “Manual CAU - División Informática ANSV” no se encuentra aprobado por Disposición del Director Ejecutivo (Ver ANEXO III – Punto 2.) FUNCIONAMIENTO CAU).

OPINION DEL AUDITADO:

“Se trabajará para que el Manual CAU - División Informática ANSV, sea aprobado por Disposición del Director Ejecutivo de la ANSV.”

ESTADO DE LA OBSERVACIÓN:

Con acción correctiva informada.

RECOMENDACIÓN:

Se sugiere impulsar las acciones necesarias tendientes a formalizar mediante Disposición del Director Ejecutivo de la ANSV, previa intervención de las Áreas correspondientes, el Manual CAU – División Informática ANSV.

OBSERVACIÓN N° 3:

No se realizan encuestas de satisfacción a los usuarios del CAU (Ver ANEXO III – Punto 2.) FUNCIONAMIENTO CAU).

OPINION DEL AUDITADO:

“Desde el CAU trabajaremos en la implementación de Encuestas de Satisfacción de los usuarios por los incidentes reportados, con la frecuencia que defina según el plan estratégico que formule la Dirección de Informática.”

ESTADO DE LA OBSERVACIÓN:

Con acción correctiva informada.

RECOMENDACIÓN:

Independientemente de la elaboración del Plan estratégico por parte de la Dirección de Informática, se recomienda impulsar las acciones necesarias con el fin de implementar Encuestas de Satisfacción a los usuarios, las cuales deberían realizarse con posterioridad a la



finalización y cierre de cada incidente, a efectos de contar con la información relevante que permita mejorar la gestión del CAU.

OBSERVACIÓN N° 4:

Se ha dado cumplimiento parcialmente al apartado 4.2 del punto 4 Política de Seguridad y Procedimientos de Gestión de la TI de la Resolución SIGEN N° 87/2022: *“Gestión de incidentes, Atención de mesa de ayuda/servicios informáticos”*, atento que no se encuentran registrados la totalidad de los incidentes reportados mediante correo institucional. (Ver Anexo III – Punto 3.) REGISTRACIÓN DE INCIDENTES).

OPINION DEL AUDITADO:

“Desde el CAU intensificaremos las medidas para registrar la totalidad de los incidentes reportados.”

ESTADO DE LA OBSERVACIÓN:

Con acción correctiva informada.

RECOMENDACIÓN:

Se sugiere impulsar las acciones necesarias a fin de proceder a la registración de la totalidad de los incidentes reportados, a fin de conocer su cuantía, repetitividad, analizar sus causas, posibles soluciones y evitar así la reiteración de los mismos.

OBSERVACIÓN N° 5:

Se ha dado cumplimiento parcialmente al apartado 11.2 del punto 11 Monitoreo de Actividades TI de la Resolución SIGEN N° 87/2022: *“La unidad de TI debe presentar informes periódicos de gestión a la dirección de la organización para que esta supervise el cumplimiento de los objetivos planteados. De igual forma, deben elevarse reportes periódicos sobre la situación de la seguridad de la información”*, atento que no se especifica a quienes son elevados dichos informes. (Ver Anexo III – Punto 4.) REPORTE).

OPINION DEL AUDITADO:

“Desde el CAU implementaremos medidas para realizar reportes por la gestión de los incidentes en forma mensual; los que serán elevados a la Dirección de Informática.”

ESTADO DE LA OBSERVACIÓN:

Con acción correctiva informada.

RECOMENDACIÓN:

Se sugiere proceder a la confección de reportes en forma mensual y su elevación a la Dirección de Informática, a fin de dar cumplimiento a la normativa vigente.

6. CONCLUSIÓN

Sobre la base de las tareas de auditoría realizadas en relación al grado de cumplimiento de las acciones de registración y seguimiento para los incidentes reportados al CAU y, teniendo en cuenta la documentación aportada por el Área auditada, se constató primeramente el desempeño parcial de dichos preceptos.

En este sentido, deberían reforzarse aspectos tales como la registración de la totalidad de los incidentes reportados, la elaboración de encuestas de satisfacción y la confección y elevación de los reportes correspondientes a la Superioridad a fin de mejorar le operatividad del Centro y cumplir cabalmente así con la normativa en la materia.

En cuanto a la su estructura funcional del CAU, la misma se considera como apropiada y suficiente; restando ser aprobada por Disposición del Director Ejecutivo de la ANSV, previa intervención de esta Unidad de Auditoría y la Dirección de Asuntos Legales y Jurídicos en el marco de sus competencias. Mismo tratamiento de aprobación debería realizarse para el manual de funcionamiento del sector.

Así las cosas, se sugiere considerar las recomendaciones efectuadas por esta Unidad de Auditoría Interna para los distintos hallazgos detectados en el presente informe, e impulsar todas aquellas tareas y actividades necesarias de manera tal de mejorar la gestión del Centro de Atención al Usuario de la Dirección de Informática dependiente de la Dirección General de Administración de la ANSV, adhiriendo a la Resolución SIGEN N° 87/2022 en pos efectuar un adecuado uso de los recursos públicos otorgados.

IF-2023-140766432-APN-UAI#ANSV

INFORME FINAL DE AUDITORÍA N° 16/2023

ANEXO I

NORMATIVA Y DOCUMENTACIÓN RELEVANTE

El marco normativo y la documentación relevante con la cual contó el Equipo de Trabajo a los efectos de la confección del presente informe, es la que se detalla a continuación:

1. NORMATIVA:

- Ley N° 26.363, mediante la cual se crea la Agencia Nacional de Seguridad Vial.
- Decreto N° 1.716/2008, que reglamenta la Ley N°26.363.
- Decreto N° 1.787/2008, que aprueba la estructura organizativa de la Agencia Nacional de Seguridad Vial.
- Disposición ANSV N° 375/2010, que aprueba las aperturas inferiores en dos departamentos para la Dirección de Informática.
- Resolución SIGEN N° 87/2022, que establece las Normas de Control Interno para las TICs.

2. DOCUMENTACIÓN RELEVANTE:

- ME-2023-119829463-APN-UAI#ANSV de fecha 09/10/2023, mediante el cual se dio inicio a la auditoría y se solicitó la siguiente información:
 - Responder un cuestionario referente a la registración y seguimiento de los incidentes reportados al Centro de Atención al Usuario (CAU).
 - Adjuntar la documentación respaldatoria que considere conveniente.
- Con fecha 17/10/2023 se recibió respuesta mediante ME-2023-122684427-APN-DI-ANSV, adjuntando documentación respaldatoria.



- ME-2023-127368507-APN-UAI#ANSV de fecha 26/10/2023, se solicitó acceso a la casilla de correo electrónico mesa@seguridadvial.gob.ar, por el término de siete (7) días hábiles.
- Con fecha 26/10/2023 se recibió respuesta mediante ME-2023-127557552-APN-DI-ANSV, otorgando acceso a la casilla de correo mesa@seguridadvial.gob.ar, por el término de siete (7) días hábiles.
- Mediante ME-2023-1332377762-APN-UAI#ANSV de fecha 8/11/2023, se remitió el Informe Preliminar Auditoría N°16 -2023 – Centro de Atención al Usuario (CAU) de Informática, solicitando se expidan sobre los hallazgos detectados y las medidas tendientes a subsanar los desvíos.
- Con fecha 10/11/2023 se recibió respuesta mediante ME-2023-134431528-APN-DI-ANSV.

IF-2023-140766432-APN-UAI#ANSV

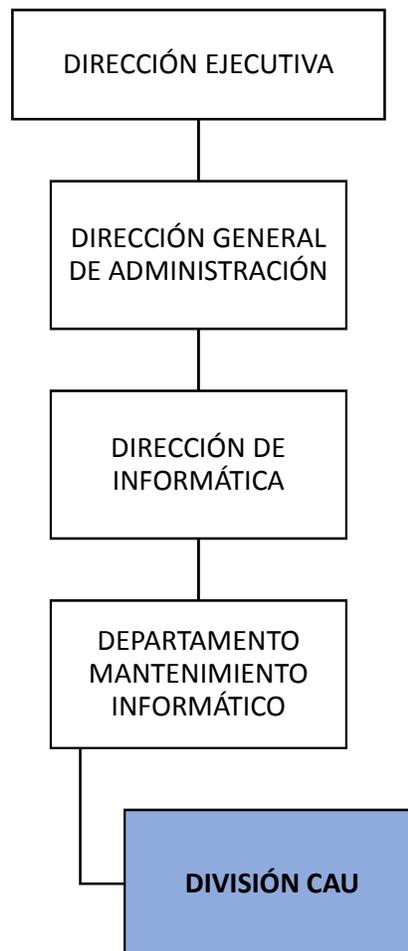
INFORME FINAL DE AUDITORÍA N° 16/2023

ANEXO II

ESTRUCTURA Y ACCIONES

1. ESTRUCTURA:

A continuación, se describe la estructura de la Agencia Nacional de Seguridad Vial en lo pertinente al Área auditada, de acuerdo con lo establecido en el Decreto N° 1.787/2008:





1.1. DIRECCIÓN DE INFORMÁTICA

ACCIONES

1. Desarrollar, controlar y supervisar los programas vinculados con el soporte lógico y los enlaces informáticos de los servicios prestados por las diferentes áreas de la AGENCIA NACIONAL DE SEGURIDAD VIAL;
2. **Elaborar anualmente el plan de tecnologías de la información y las comunicaciones de datos de la Agencia;**
3. **Verificar el cumplimiento de las normas legales y de las políticas y estándares establecidos por la Administración Pública Nacional en el organismo;**
4. Entender en todos los aspectos relativos a la seguridad de las tecnologías de la información de la jurisdicción, incluyendo el establecimiento de planes de contingencia para los sistemas críticos, controlando periódicamente su funcionamiento;
5. **Organizar y controlar los proyectos informáticos de la Agencia;**
6. **Asistir a la gestión y utilización de los bienes informáticos de las diversas áreas de la Agencia;**
7. **Colaborar en la tarea de actualización y especialización de los recursos humanos dedicados a las actividades cibernéticas en el ámbito de la Agencia;**
8. **Intervenir en el desarrollo de programas de aplicación ("software") dedicados a los usos específicos de la Agencia;**
9. **Planificar y supervisar los enlaces informáticos de la Agencia necesarios para la transferencia electrónica de datos en el ámbito propio y con otros organismos públicos y privados;**
10. **Entender en todos los procesos de incorporación, modificación o eliminación de tecnologías de la información en el organismo;**
11. Participar en las actividades del Foro de Responsables de Informática de las jurisdicciones de la Administración Nacional, coordinado por la OFICINA NACIONAL DE TECNOLOGIAS DE LA INFORMACION de la SECRETARIA DE LA GESTION PUBLICA de la JEFATURA DE GABINETE DE MINISTROS, con el fin de
IF-2023-140766432-APN-UAI#ANSV



coordinar y potenciar los distintos esfuerzos tendientes a optimizar un mejor aprovechamiento de las nuevas tecnologías de la información y las comunicaciones de datos aplicadas a la gestión pública.

INFORME FINAL DE AUDITORÍA N° 16/2023

ANEXO III

ANÁLISIS DE LA DOCUMENTACIÓN OBTENIDA

1.) ORGANIZACIÓN INFORMÁTICA – ESTRUCTURA DEL CAU:

Esta UAI solicitó mediante ME-2023-119829463-APN-UAI#ANSV informar la estructura organizativa del CAU y si la misma se encuentra aprobada por Disposición del Director Ejecutivo.

Mediante ME-2023-122684427-APN-DI#ANSV el Área informa *“El área del Centro de Atención a Usuarios (CAU), forma parte del Departamento Técnico, perteneciente a la Dirección de Informática del organismo. El CAU cuenta con un Jefe de División y tres soportistas encargados de la atención a usuarios de sistemas del organismo, en formato de “call center”, con horario de atención de lunes a viernes de 07:00 a 17:00 horas, con franjas horarias superpuestas sin redundancia.*

No está aprobada por Disposición del Director Ejecutivo.”

Del análisis de la composición de la estructura del CAU, conjuntamente con los incidentes mensuales reportados y registrados; la misma se considera como apropiada y suficiente.

2.) FUNCIONAMIENTO DEL CAU:

El Área remite como archivo embebido, mediante ME-2023-122684427-APN-DI#ANSV, el documento *“Manual CAU – División Informática ANSV.pdf”* el cual describe el funcionamiento del CAU.

Este brinda soporte a los Centros de Emisión de Licencias (CELs) del país, ante incidentes técnico-informáticos. Los CELs se comunican únicamente por intermedio de un correo electrónico a la casilla mesa@seguridadvial.gob.ar.

IF-2023-140766432-APN-UAI#ANSV

Ante la consulta realizada por la UAI mediante ME-2023-119829463-APN-UAI#ANSV, respecto a si se realizaban encuestas de satisfacción, El Área informa *“No se realizan encuestas de satisfacción”*.

Por otra parte, el manual no se encuentra aprobado por Disposición del Director Ejecutivo.

3.) REGISTRACIÓN DE INCIDENTES:

La Dirección de Informática expresa, mediante ME-2023-122684427-APN-DI#ANSV, que los incidentes reportados por los CELs son registrados en su totalidad (100 %) en el software de registración y seguimiento de los incidentes (GLPI), otorgando un número de ticket único para cada incidente reportado.

Durante el periodo auditado (01/01/2023 al 30/09/2023), el CAU reporta un total de trescientos sesenta y seis (366) tickets generados, según el archivo “Auditoria GLPI 2023.xlsx”, remitido en el memo mencionado precedentemente.

Asimismo, el CAU informa que cada ticket involucra distintas complejidades y escalamientos, por lo que pueden ser variables sus tiempos de resolución.

Los siguientes cuadros fueron confeccionados por esta UAI considerando en forma aleatoria los correos electrónicos ingresados a mesa@seguridadvial.gob.ar para el periodo auditado; su contrapartida de registración en el GLPI y el archivo remitido por la Dirección de Informática “Auditoria GLPI 2023.xlsx”:



Auditoría Centro Atención al Usuario (CAU)								
UAI - Verificación de correo electrónico (#) y su registración en el GLPI								
REGISTRADOS								
MES 2023	Total	Número de Ticket verificados						
Enero	7	3520	3534	3549	3587	3611	3617	3626
Febrero	7	3657	3661	3668	3685	3698	3700	3709
Marzo	7	3730	3751	3757	3758	3771	3808	3819
Abril	7	3865	3883	3890	3927	3931	3940	3951
Mayo	7	3986	4010	4014	4029	4031	4044	4049
Junio	7	4076	4102	4106	4115	4117	4122	4130
Julio	7	4137	4150	4158	4167	4183	4193	4214
Agosto	7	4232	4235	4244	4257	4276	4286	4290
Septiembre	7	4293	4304	4321	4322	4334	4337	4346
	63							

(#) mesa@seguridadvial.gob.ar

IF-2023-140766432-APN-UAI#ANSV



Auditoría Centro Atención al Usuario (CAU)

UAI - Verificación de correo electrónico (#) y su registración en el GLPI

NO REGISTRADOS

N	Fecha	email
1	05-01-23	riodelossauces.cordoba@sinali.gob.ar
2	09-01-23	diamante.entrerios@sinalic.gob.ar
3	12-01-23	anatuya.santiagodeletero@sinalic.gob.ar
4	26-01-23	catriel.rionegro@sinalic.gob.ar
5	30-01-23	plottier.neuquen@sinalic.gob.ar
6	01-02-23	catriel.rionegro@sinalic.gob.ar
7	06-02-23	bellavista.tucuman@sinalic.gob.ar
8	09-02-23	celhumahuaca@gmail.com
9	14-02-23	lules.tucuman@sinalic.gob.ar
10	17-02-23	oroverde.entrerios@sinalic.gob.ar
11	28-02-23	riodelossauces.cordoba@sinali.gob.ar
12	03-03-23	losjuries.santiagodeletero@sinalic.gob.ar
13	08-03-23	sede2posadas.misiones@sinalic.gob.ar
14	13-03-23	memi.magallanes900@gmail.com
15	16-03-23	perico.jujuy@sinalic.gob.ar
16	28-03-23	leonardo21@gmail.com <leonardo21@gmail.com>
17	04-04-23	caviahue.neuquen@sinalic.gob.ar
18	04-04-23	apsv.chubut@sinalic.gob.ar
19	05-04-23	bandadelriosali.tucuman@sinalic.gob.ar
20	12-04-23	vallehermoso.cordoba@sinalic.gob.ar
21	14-04-23	Dalma-acosta@hotmail.com
22	14-04-23	amaliaeber@yahoo.com.ar
23	27-04-23	licenciaslafalda@gmail.com
24	03-05-23	atalivaroca.lapampa@sinalic.gob.ar
25	05-05-23	gaiman.chubut@sinalic.gob.ar
26	09-05-23	puebloitaliano.cordoba@sinalic.gob.ar
27	24-05-23	tartagal.salta@sinalic.gob.ar
28	30-05-23	gaiman.chubut@sinalic.gob.ar
29	02-06-23	esquina.corrientes@sinalic.gob.ar

IF-2023-140766432-APN-UAI#ANSV



30	2	06-06-23	lujandecuyo.mendoza@sinalic.gob.ar
31	3	13-06-23	saucedeluna.entrerios@sinalic.gob.ar
32	4	22-06-23	toay.lapampa@sinalic.gob.ar
33	1	04-07-23	licenciaincosaltos@gmail.com
34	2	07-07-23	riocolorado.rionegro@sinalic.gob.ar
35	3	17-07-23	apolinariosaravia.salta@sinalic.gob.ar
36	4	19-07-23	puertorico.misiones@sinalic.gob.ar
37	5	21-07-23	sierragrande.rionegro@sinalic.gob.ar
38	1	03-08-23	cipolletti.rionegro@sinalic.gob.ar
39	2	16-08-23	sede2posadas.misiones@sinalic.gob.ar
40	3	23-08-23	saladas.corrientes@sinalic.gob.ar
41	4	24-08-23	pc2sinalicsanjusto@outlook.com
42	5	28-08-23	jesusmaria.cordoba@sinalic.gob.ar
43	1	01-09-23	generalballivian.salta@sinalic.gob.ar
44	2	05-09-23	sauce.corrientes@sinalic.gob.ar
45	3	07-09-23	municipalidaddepalmasola@gmail.com
46	4	08-09-23	eldorado.misiones@sinalic.gob.ar
47	5	15-09-23	diamante.entrerios@sinalic.gob.ar
48	6	18-09-23	anatuya.santiagodeletero@sinalic.gob.ar



Auditoría Centro Atención al Usuario (CAU)			
UAI - Verificación de correo electrónico (#) y su registración en el GLPI			
INFORMADO POR EL CAU		RESUMEN FINAL	
Mes	Tickets	TOTAL ANALIZADOS	Registrados NO Registrados
Enero	45	12	7 5
Febrero	35	13	7 6
Marzo	53	12	7 5
Abril	58	14	7 7
Mayo	35	12	7 5
Junio	35	11	7 4
Julio	40	12	7 5
Agosto	35	12	7 5
Septiembre	30	13	7 6
	366	111	63 48
(#) mesa@seguridadvial.gob.ar			

Del análisis realizado surge que **no son registrados**:

- La totalidad de los incidentes reportados por los CEIs.
- Aquellos ingresados por correo electrónico a la casilla mesa@seguridadvial.gob.ar, que son derivados a otras áreas de la ANSV, tales como cel@seguridadvial.gob.ar, insumos@seguridadvial.gob.ar, infraestructura@seguridadvial.gob.ar y otros.



- Al producirse incidentes generales, que afecta a la totalidad de los CELs, como “*Cáida de Sistemas*”, “*Problemas de internet*”, otros.
- Falta de unificación para denominar el campo *Status*, en aquellos tickets finalizados. Se observan como “*Cerrado*” o “*Resuelto*”

Asimismo, se observa para algunos tickets el faltante del campo *Asignado a – Grupo técnico CAU*.

4.) REPORTE:

Esta UAI solicitó mediante ME-2023-119829463-APN-UAI#ANSV informar respecto a los reportes, su frecuencia y destinatarios.

La Dirección de Informática expresa, mediante ME-2023-122684427-APN-DI#ANSV, que realiza reportes diariamente de los incidentes registrados, sin especificar sus destinatarios.



INFORME FINAL DE AUDITORÍA N° 16/2023

ANEXO IV

EQUIPO DE TRABAJO

Auditora Interna Titular:

Lic. María Marta AGUIRRE

Auditores:

Analista Horacio A. Molina

Cr. Luis Martín Barbará



República Argentina - Poder Ejecutivo Nacional
1983/2023 - 40 AÑOS DE DEMOCRACIA

Hoja Adicional de Firmas
Informe gráfico

Número: IF-2023-140766432-APN-UAI#ANSV

CIUDAD DE BUENOS AIRES
Lunes 27 de Noviembre de 2023

Referencia: Informe Final de Auditoría N°16/2023 - CAU - Dirección de Informática

El documento fue importado por el sistema GEDO con un total de 21 pagina/s.

Digitally signed by GESTION DOCUMENTAL ELECTRONICA - GDE
Date: 2023.11.27 10:24:03 -03:00

María Marta Aguirre
Auditora
Unidad de Auditoría Interna
Agencia Nacional de Seguridad Vial

Digitally signed by GESTION DOCUMENTAL
ELECTRONICA - GDE
Date: 2023.11.27 10:24:04 -03:00