



Ministerio de
Salud
Presidencia de la Nación

Subsecretaría de Gestión de Servicios Asistenciales



HOSPITAL NACIONAL EN RED ESPECIALIZADO EN
SALUD MENTAL Y ADICCIONES
Lic. Laura Bonaparte

 /HNdeSaludMentalYAdicciones

SALUD MENTAL Y ADICCIONES

UNIDAD DE AUDITORIA INTERNA

TECNOLOGIA DE LA INFORMACION
AÑO 2018

INFORME DE AUDITORIA Nº 12 - 2018

ENERO 2019

INFORME EJECUTIVO DE AUDITORÍA

INFORME N° 12 / Hospital Nacional en Red Lic. Laura Bonaparte- UAI /2018

TECNOLOGIA DE LA INFORMACION -Año 2018

El presente informe denominado "Tecnología de la información – Año 2018", se realiza de acuerdo a lo previsto en el Plan Anual 2018 de esta Unidad de Auditoría Interna.

El objeto de la Auditoría consistió en evaluar que las acciones informáticas desarrolladas en la institución, resulten adecuadas desde la perspectiva tecnológica y operativa y también se encuadren dentro de la legislación y normativa vigente para tal fin.

El objeto del proceso es brindar servicios referidos a la tecnología de la información, bajo la supervisión y coordinación de los profesionales a cargo del Centro de Cómputos.

El alcance del presente informe comprendió:

1. Mantener reuniones con los responsables de todas las áreas institucionales (sustantivas y de apoyo) que utilicen de manera significativa tecnología de información como así también con los profesionales a cargo del Centro de Cómputos.
2. Analizar el nivel operativo del sector, a través de entrevistas con los responsables del área informática -Centro de Cómputos- y de la aplicación de cuestionarios específicos (elaborados a partir de instructivos surgidos desde organismos ejecutivos y de control, como por ejemplo SIGEN).
3. Realizar encuesta de Ambiente de Trabajo.
4. Detectar Costo de la No Calidad.
5. Verificar el cumplimiento de la normativa vigente.
6. Pruebas de verificación tendientes al seguimiento de observaciones pendientes de regularización.

Las tareas de auditoría se llevaron a cabo entre el 1 de diciembre de 2018 y el 23 de enero de 2019.

El examen se realizó de acuerdo con las Normas de Auditoría Interna Gubernamental, aprobadas por Resolución N° 152/02 Sindicatura General de la Nación.

El período auditado corresponde al estado de situación del sector al mes de diciembre 2018.

En virtud de la tarea realizada según el alcance descrito en el punto 3, los comentarios desarrollados en el punto 5 y el seguimiento de las observaciones del punto 7; las acciones informáticas desarrolladas en la institución resultan razonablemente adecuadas.

Con relación al sitio web y al dominio web del Hospital no hay observaciones que formular.

Ciudad Autónoma de Buenos Aires, 23 de enero de 2019.

INFORME DE AUDITORÍA

INFORME Nº 12 / Hospital Nacional en Red Lic. Laura Bonaparte- UAI /2018

TECNOLOGIA DE LA INFORMACION -Año 2018

De: Auditor Interno
Dr. Hugo Gimigliano

Al: Sr. Interventor General del Hospital Nacional en Red Lic. Laura Bonaparte
Lic. Ignacio O`Donnell

Al: Sr. Interventor del Depto. Administrativo Financiero y servicios Generales.
Dr. Pablo Cuadros Panunzio

1. INTRODUCCIÓN

El presente informe denominado "Tecnología de la información – Año 2018", se realiza de acuerdo a lo previsto en el Plan Anual 2018 de esta Unidad de Auditoría Interna.

2. OBJETO

El objeto de la Auditoria consistió en evaluar que las acciones informáticas desarrolladas en la institución, resulten adecuadas desde la perspectiva tecnológica y operativa y también se encuadren dentro de la legislación y normativa vigente para tal fin.

El objeto del proceso es brindar servicios referidos a la tecnología de la información, bajo la supervisión y coordinación de los profesionales a cargo del Centro de Cómputos.

3. ALCANCE

El alcance del presente informe comprendió:

1. Mantener reuniones con los responsables de todas las áreas institucionales (sustantivas y de apoyo) que utilicen de manera significativa tecnología de información como así también con los profesionales a cargo del Centro de Cómputos.
2. Analizar el nivel operativo del sector, a través de entrevistas con los responsables del área informática -Centro de Cómputos- y de la aplicación de cuestionarios específicos (elaborados a partir de instructivos surgidos desde organismos ejecutivos y de control, como por ejemplo SIGEN).
3. Realizar encuesta de Ambiente de Trabajo.
4. Detectar Costo de la No Calidad.
5. Verificar el cumplimiento de la normativa vigente.
6. Pruebas de verificación tendientes al seguimiento de observaciones pendientes de regularización.

Se realizaron los siguientes procedimientos:

- Se elaboró un cuestionario en concordancia con la Resolución SGN N° 48/05 aprobatoria de las Normas de Control Interno para la tecnología de la información para el sector Público Nacional con las adaptaciones a las particularidades del sistema informático del organismo.
- Se verificó en la Dirección Nacional del Registro de Dominios de Internet los datos de los dominios de internet que posee el Hospital.
- Se realizaron pruebas de verificación tendientes al seguimiento de las observaciones pendientes de regularización.

Las tareas de auditoría se llevaron a cabo entre el 1 de diciembre de 2018 y el 23 de enero de 2019.

El examen se realizó de acuerdo con las Normas de Auditoría Interna Gubernamental, aprobadas por Resolución N° 152/02 Sindicatura General de la Nación.

El período auditado corresponde al estado de situación del sector al mes de diciembre 2018.

4. MARCO DE REFERENCIA

- Resolución SGN N° 48/05 aprobatoria de las Normas de Control Interno para la tecnología de la información para el sector Público Nacional.

5. TAREAS REALIZADAS

Se elaboró un cuestionario a efectos de verificar lo dispuesto en la Resolución SIGEN N° 48/05 aprobatoria de las Normas de Control Interno para la Tecnología de la Información para el sector Público Nacional con las adaptaciones a las particularidades del sistema informático del organismo.

El día 7 de diciembre esta UAI, por nota N° NO-2018-63835777-APN-UAI#HNRESMYA, solicita información al Interventor del Departamento Administrativo Contable y Servicios Generales, responsable del área de TI adjuntando el cuestionario.

Por nota N° NO-2019-01686023-APN-DACYS#HNRESMYA el día 9 de enero de 2019, se recibe respuesta al cuestionario solicitado.

5.1 Contratación del Servicio de Hardware y Software

Este Hospital no dispone de un área de Sistemas, el servicio se encuentra tercerizado a la firma KHEM LABS S.R.L., la persona a cargo de este hospital de Tecnología Informática es el Interventor del Departamento Administrativo Financiero y Servicios Generales, al cual le fuera delegada la dependencia funcional del área Informativa por resolución No RESOL-2018-92-APN-D-#HNRESMYA. El hospital no tiene ningún agente fuera del funcionario mencionado en el área de Sistemas.

A continuación, se exponen las contrataciones realizadas para el año 2017 y 2018 de este servicio.

La Contratación Directa No 27/2018 tuvo una duración de octubre a diciembre de 2018, a partir del 1ro. de enero de 2019 se contrata por legítimo abono.

CONTRATACIONES Mant. Sopftware y Hardware HOSP NAC EN RED														
Fecha oc	O/C	Tipo	No. /Año	Objeto	2017	2017	2018	2018	2018	Exp	Acto Adj	Adjudicatario	Importe	Valor Mensual
		Leg. Abono	2017	Servicios Informaticos y Mantrimiento Hardware y Software	Enero a Marzo 2017							Moya Farina Lucio	237,000	79,000
10/04/2017	N° 10 /17	Lpri	1/2017	Servicio de Mantenimiento de Software y Hardware		Abril 2017 a Marzo 2018				1-2002-4134000062/17-3	Disp. 115/17	KHEM LABS S.R.L.	1,344,000	112,000
10/04/2017	N° 10 /17	Lpri	1/2017	Servicio de Mantenimiento de Software y Hardware				Abril a Septiembre		1-2002-4134000062/17-3	Resol. 48/2018	KHEM LABS S.R.L.	672,000	112,000
	N° 1034 /18	C D	27/2018	Serv de Mantenimiento de Software, Hardware y TI					Octubre a Diciembre	EX-2018-46258425-APN-DACYS#HNR ESMYA	Resol. 180/2018	KHEM LABS S.R.L.	336,000	112,000

5.2 Cuestionario Resolución N° 48 Sigen

A continuación, se expone el cuestionario y las respuestas al mismo, vertidas por el sector las cuales se detallan en letra cursiva:

CUESTIONARIO TECNOLOGIA DE LA INFORMACION

1. ORGANIZACION INFORMATICA

1.1. Indicar responsable de la unidad de **Tecnología de la Información (TI)**

Por RESOL-2018-92-APN-D#HNRESMYA delega el Interventor General la dependencia funcional del área de Informática al Departamento Administrativo Financiero y Servicios Generales.

1.2. ¿Dentro de la estructura orgánica está garantizada la independencia de la unidad de TI respecto de las áreas usuarias, asegurando la atención de todos los sectores de la organización.

No contamos con personal propio. El servicio de TI se encuentra tercerizado.

1.3. ¿Existe una descripción documentada y aprobada de los puestos de trabajo que conforman la unidad de TI, la cual debe contemplar tanto la autoridad como la responsabilidad?

No

2. PLAN ESTRATEGICO DE TI

2.1. ¿Existe un plan informático estratégico?

Se encuentra solicitado en la Licitación N° de proceso 65-0027-CDI18 – Contratación Directa por Exclusividad 01/10/2018 al 31/12/2018. **Servicio de Mantenimiento/Actualización de Software** y de adjunta en archivo embebido mail del proyecto enviado por ellos.

2.2. ¿El plan informático estratégico está alineado con el plan estratégico y el presupuesto de la organización?

Ante el cambio de la máxima autoridad del organismo no se encuentra terminado el plan estratégico institucional.

2.3. ¿El plan informático está aprobado por la dirección de la organización?

No

2.4. ¿Cuál es la periodicidad de actualización del plan?

Anual

2.5. ¿Existe un presupuesto elaborado por la unidad de TI asociado a la ejecución del plan informático y el desarrollo de sus actividades, está evaluado y aprobado por la dirección?

Está previsto en la Licitación N° de proceso 65-0027-CDI18 – Contratación Directa por Exclusividad 01/10/2018 al 31/12/2018. Servicio de Mantenimiento/Actualización de Software, aprobada por Resolución del Interventor General.

3. ARQUITECTURA DE LA INFORMACION

3.1. ¿Está definido por la unidad de TI el modelo de arquitectura de la información de la organización, orientado a asegurar que los datos se encuentren organizados eficientemente y de manera homogénea, garantizando que estarán disponibles para su utilización, en concordancia con las necesidades operativas de las diferentes áreas usuarias en cuanto a oportunidad, integridad, exactitud o formato, entre otras?

Si, aunque todavía se está trabajando en mejorar la redundancia en los datos.

4. POLITICAS Y PROCEDIMIENTOS

4.1. ¿La unidad de TI ha desarrollado, documentado y comunicado políticas y procedimientos respecto de las actividades relacionadas con la TI?

Parcialmente, existen documentos en la intranet que detallan los procedimientos de las actividades de TI, sin embargo, aún se están redefiniendo políticas de la unidad.

5. CUMPLIMIENTO DE REGULACIONES EXTERNAS

5.1. ¿La unidad de TI garantiza el cumplimiento de las regulaciones relativas a privacidad de la información, propiedad intelectual del software, seguridad de la información, así como de las demás normas que resulten aplicables?

Si

5.2. ¿La unidad de TI ha establecido convenios o contratos formales con aquellos terceros con los que existan intercambios de información o prestación de servicios relacionados con la TI?

Si

5.3 Especificar convenio y contratos, proveedor, período.

Licencias de Windows – Proveedor: Soft Line internacional – OC N° 50/2016 del 18/10/2016.

Compra de Computadoras – Proveedor: Servicio Globales de Informática S.A. – OC N° 23/2016 DEL 06/07/2016.

Compra de Computadoras – Proveedor: CORADIR – OC N° 63/2016 DEL 22/12/2016.

Proveedora de Internet: **TELMEX** – Desde el 2008 a la fecha.

Proveedora de Almacenamiento de Datos: **AMX** – Desde 05/2016 a la fecha.

Proveedora de Internet: **FIBERCORP** – Desde fines 2015 a la fecha

Servicio de Mantenimiento/Actualización de Software – OC N° 10/2017 del 10/04/2017 – Periodo 01/04/2017 al 31/03/2018 // OC N° 14/2018 – Prórroga del 01/04/2018 al 30/09/2018 // N° de proceso 65-0027-CDI18 – Contratación Directa por Exclusividad 01/10/2018 al 31/12/2018.

6. ADMINISTRACION DE PROYECTOS

6.1. ¿La unidad de TI dispone de una metodología de administración de proyectos?

Si

6.2. Describa brevemente

Se utiliza la metodología SCRUM para el seguimiento de los proyectos de Desarrollo (aplicaciones internas, sitios web, etc.) y se realizan reuniones mensuales con el equipo de TI para revisar el avance y prioridades de las tareas del área.

7. DESARROLLO, MANTENIMIENTO O ADQUISICION DE SOFTWARE DE APLICACION

7.1. ¿La unidad de TI dispone de un procedimiento o metodología para las actividades de desarrollo, mantenimiento o adquisición de sistemas, que debe estar documentado y aprobado, y debe aplicarse en forma complementaria a las normas relativas a administración de proyectos?

El equipo de desarrollo cuenta con dos entornos (uno de desarrollo/pruebas y otro de producción) el cual está distribuido de dos maneras: servicios críticos en sala fría dentro de la institución, servicios masivos en cloud de claro (en migración a arsat). El proceso de desarrollo se realiza con metodologías ágiles y de y el código se mantiene en un repositorio privado. Se utilizan herramientas open source y se desarrolla bajo los mismos estándares. Si bien no existe un proceso detallado y documentado para el desarrollo y mantenimiento de sistemas (la parte de adquisición es algo que manejan desde compras) se está trabajando en la implementación de un protocolo que garantice la calidad del software entregado, la reutilización y mantenimiento del mismo.

7.2. ¿Está justificada por escrito y autorizada por el responsable de la unidad de TI La contratación de servicios externos de desarrollo de sistemas?

Si

7.3 ¿En los contratos de servicios externos de desarrollo de sistemas está asegurada la propiedad intelectual del software para el organismo?

Si, los desarrollos se hacen bajo licencias open source y el código siempre es entregado al organismo.

8. ADQUISICION Y MANTENIMIENTO DE LA INFRAESTRUCTURA TECNOLOGICA

8.1. ¿Existe un plan de mantenimiento preventivo periódico del hardware, a fin de reducir la frecuencia y el impacto de las fallas en su desempeño?

Si

8.2. ¿Existen procedimientos documentados para la gestión de licencias de software a fin de asegurar que en la organización solamente se utilicen productos adquiridos por vías oficiales?

Parcialmente, existen los procedimientos y se adquiere software de forma oficial, pero no está documentado.

9. SEGURIDAD

9.1. ¿Existe una política de seguridad de la información?

Si

10. SERVICIOS DE PROCESAMIENTO Y/O SOPORTE PRESTADOS POR TERCEROS

10.1. ¿En caso de contrataciones de servicios externos en los que el proveedor realice el procesamiento de la información de la organización mediante sistemas que pertenecen al tercero, careciendo la organización de los programas fuente, existen previsiones necesarias para asegurar la disponibilidad de los mismos por parte de la organización en caso de alguna contingencia o salida del mercado del proveedor —por ejemplo, dejando una copia de los fuentes bajo custodia de escribano para el caso de una eventual quiebra del proveedor ?

Los datos y los programas (con su correspondiente código fuente) se encuentran resguardados en los servidores de la organización.

11. SERVICIOS DE INTERNET/EXTRANET/ INTRANET

11.1. ¿El contenido y la estructura del sitio web de la organización está aprobado por las autoridades, se encuentran documentados los siguientes aspectos: contenido y estructura del sitio web, fuentes de ingreso de datos, frecuencia de las actualizaciones, necesidades de disponibilidad del sitio, recursos afectados, ¿responsable de los contenidos y todo otro dato atinente al contenido y funcionamiento del sitio?

Si, el contenido del sitio web de la intranet/extranet/intranet es administrado por la unidad de Comunicación y aprobado por la dirección.

11.2. ¿Existe un acuerdo de nivel mínimo de servicios con los proveedores de los servicios de comunicaciones, a fin de asegurar que la prestación de los mismos se corresponda con los requerimientos de la organización?

Si

12. MONITOREO DE LOS PROCESOS

12.1. ¿Existen indicadores de desempeño para monitorear la gestión y las excepciones de las actividades de TI?

Se entregan informes mensuales con la actividad realizada por el equipo de TI y Desarrollo.

5.3 Dominio de Internet

Se constató que los sitios web del Hospital estuviesen disponibles en la web.

Se verifico en la Dirección Nacional del Registro de Dominios de Internet, dependiente de la Subsecretaria Técnica de la Secretaria Legal y Técnica de la Presidencia de la Nación los siguientes dominios:

“**cenareso.gov.ar**”: Con fecha de alta el 11 de marzo de 2003, y cuya fecha de vencimiento opera el 13 de abril de 2019.

“**cenareso.gov.ar**”: Con fecha de alta el 11 de marzo de 2003, y cuya fecha de vencimiento opera el 13 de abril de 2019.

“**hospitalbonaparte.gov.ar**”: Con fecha de alta el 7 de agosto de 2017, y cuya fecha de vencimiento opera el 7 de agosto de 2019.

Los mencionados dominios se encuentran a nombre del Hospital Nacional en Red especializado en Salud Mental y Adicciones Lic. Laura Bonaparte.

6. OBSERVACIONES

Esta UAI no tiene observaciones nuevas para formular aparte de las ya formuladas en auditorias anteriores.

7. SEGUIMIENTO DE LAS OBSERVACIONES

Informe 12/2017 Hallazgo N° 1 Fecha 26/12/2017

Texto del Hallazgo N° 1. Observación al punto 2.1 del cuestionario.

No se tuvo indicios de que la organización cuente con un Plan Informático Estratégico.

Opinión del auditado: *El plan estratégico fue solicitado en la Licitación N° de proceso 65-0027-CDI18 – Contratación Directa por Exclusividad 01/10/2018 al 31/12/2018. Servicio de Mantenimiento/Actualización de Software. Realizo un proyecto, el cual se adjunta mail de este.*

Comentario de la UAI: Se analizó el proyecto se mantiene la observación hasta la concreción de un Plan Informático Estratégico.

Informe 12/2017 Hallazgo N° 2 Fecha 26/12/2017

Texto del Hallazgo N° 2. Observación al punto 9.1 del cuestionario.

De acuerdo a lo relevado, hasta el presente no tuvimos evidencias concretas de la existencia de una política de seguridad de la información.

Opinión del auditado: *Se adjunta mail del proyecto de las políticas de seguridad confeccionadas por servicio tercerizado bajo Licitación N° de proceso 65-0027-CDI18 – Contratación Directa por Exclusividad 01/10/2018 al 31/12/2018. Servicio de Mantenimiento/Actualización de Software*

Comentario de la UAI: Se mantiene la observación hasta tener evidencias de la Política de Seguridad del organismo.

Informe 13/2016 Hallazgo N° 1 Fecha 28/12/2016

Texto del Hallazgo N° 1: Observación al punto 1.2 del cuestionario.

En base a la respuesta aportada por el sector auditado en el cuestionario establecido por la Resolución 48/2005 SIEGEN, con relación a la Organización Informática se observa que no está garantizada la independencia de la unidad de TI respecto de las áreas usuarias, asegurando la atención de todos los sectores de la organización.

Opinión del auditado: *Se cuenta con un Servicio tercerizado por falta de personal.*

Comentario de la UAI: Es importante la designación de un agente del hospital que posea conocimientos específicos de esta temática. Se mantiene la observación a efectos de ser revisada en próximas auditorías.

Informe 13/2016 Hallazgo Nº 2 Fecha 28/12/2016

Texto del Hallazgo Nº 2: Observación al punto 7.1 del cuestionario.

El organismo no dispone de un procedimiento o metodología para las actividades de desarrollo, mantenimiento o adquisición de sistemas.

Opinión del auditado: *El equipo de desarrollo del Servicio Tercerizado cuenta con dos entornos (uno de desarrollo/pruebas y otro de producción) el cual está distribuido de dos maneras: servicios críticos en sala fría dentro de la institución, servicios masivos en cloud de claro (en migración a arsat). El proceso de desarrollo se realiza con metodologías ágiles y de y el código se mantiene en un repositorio privado. Se utilizan herramientas open source y se desarrolla bajo los mismos estándares. Si bien no existe un proceso detallado y documentado para el desarrollo y mantenimiento de sistemas (la parte de adquisición es algo que manejan desde la División de Compras) se está trabajando en la implementación de un protocolo que garantice la calidad del software entregado, la reutilización y mantenimiento del mismo.*

Comentario UAI: Se mantiene la observación hasta la próxima revisión.

8. CONCLUSION

En virtud de la tarea realizada según el alcance descrito en el punto 3, los comentarios desarrollados en el punto 5 y el seguimiento de las observaciones del punto 7; las acciones informáticas desarrolladas en la institución resultan razonablemente adecuadas.

Con relación al sitio web y al dominio web del Hospital no hay observaciones que formular.

Ciudad Autónoma de Buenos Aires, 23 de enero de 2019.