



# Ministerio de Defensa

INSTITUTO DE AYUDA FINANCIERA PARA  
PAGO DE RETIROS Y PENSIONES MILITARES

## INFORME DE AUDITORIA

N°:15/2021

Fecha: 31/05/2021

SISAC N°: 12

**CARÁCTER:** Auditoría de Sistemas.

**TEMA:** Evaluación del Control de Procesos de TI - Módulo Préstamos Personales.

PLAN UAI 2021

Proyecto de Auditoría N° 19

	<u>Pág.</u>
<b>1. <u>INTRODUCCION</u></b>	
1.1. Objetivo y Alcance	1
1.2. Marco normativo y de referencia	1
1.3. Notas emitidas y recibidas	1
1.4. Tareas realizadas	2
1.5. Aclaraciones previas y antecedentes principales	2
1.6. Limitaciones al alcance	2
<b>2. <u>RESULTADOS</u></b>	
2.1. Verificaciones	3
2.2. Observaciones y Recomendaciones	7
2.3. Tratamiento ulterior con las áreas auditadas	9
<b>3. <u>CONCLUSIONES</u></b>	11

## **INFORME DE AUDITORIA N° 15/2021:**

**Carácter:** Auditoría de Sistemas.

**Tema:** Evaluación del Control de Procesos de TI - Módulo Préstamos Personales.

**Referencia:** Plan UAI 2021 - Proyecto de Auditoría N° 19 SISAC N° 12.

### **1. INTRODUCCION**

#### **1.1. Objeto y alcance de la auditoría**

Esta auditoría tiene por objetivo analizar el estado de situación de la Tecnología de Información en el Módulo de Préstamos Personales del IAF y su implementación en la Organización, sus vínculos e interfaces, novedades, modificaciones, controles automáticos y manuales, estudio de riesgos potenciales conforme al estado de sus procesos, su documentación, el cumplimiento de la normativa aplicable y políticas de seguridad implementadas en el acceso y operación según roles y perfiles. Asimismo, evaluar la identificación de amenazas y vulnerabilidades posibles y la implementación de planes de tratamiento para la mitigación, aceptación o eliminación del riesgo tecnológico y de funcionamiento dado, conocer las fortalezas y debilidades en el control, a fin de asegurar la eficacia del producto en función de las metas propuestas y de la confidencialidad, integridad y disponibilidad de la información procesada.

El alcance de las tareas llevadas a cabo abarcará la ejecución de pruebas de cumplimiento y diseño respecto de los controles automáticos y manuales existentes en la operación del mencionado Módulo y en el cumplimiento de su normativa y objetivos de control definidos. El propósito será identificar los riesgos asociados y determinar su tratamiento para un período dado. Asimismo, se contemplarán las comprobaciones fijadas en las Normas de Auditoría Interna Gubernamental aprobadas por Resolución SGN N° 152/2002, las Normas Generales de Control Interno para el Sector Público Nacional (Resolución SGN N° 172/2014) y los lineamientos establecidos en el "Manual de Control Interno Gubernamental" aprobado por la Resolución SGN N° 03/11. Se incluirá también el seguimiento de Observaciones y Recomendaciones no regularizadas, para su actualización en el SISAC.

El período auditado corresponde a enero de 2020 hasta marzo de 2021.

#### **1.2. Marco normativo y de referencia**

Es oportuno citar la normativa específica aplicable a la temática analizada:

- DISP 1423/2016 Primera apertura de estructura.
- RES 10963/2017 Estructura organizativa de segundo nivel del Instituto.
- RES 10.990 /2017 Estructura organizativa de tercer y cuarto nivel del Instituto.
- RES 10908/16 Política General de Seguridad de la Información.
- DI-2017-619-APN-DIR#IAF Gestión de Activos de información.
- RESFC -2018-124-APN-DIR#IAF Procedimientos de Activos y Riesgo.
- ACDIR-2019-1-APN-DIR#IAFPolíticas Especificas de Seguridad de la Información.

- EX-2021-01250717-APN-GRF#IAF - Proyecto del Manual de Procedimientos para el Tratamiento de los Préstamos Personales de Acreditación Inmediata del I.A.F.P.R.P.M. (en proceso de aprobación por el Directorio del IAF).
- RESFC-2018-104-APN-DIR#IAF - Manual de Procedimiento y Control publicado en el Digesto de Manuales de Procedimientos del IAF y el Manual de Mora y Gestión Judicial (fecha 23- 08-2018).
- RS-2021-41-APN-DIR#IAF- Último Reglamento del Plan NPP de Préstamos Personales.
- RS-2021-16-APN-DIR#IAF - Poder Especial para Créditos.
- RESFC- 2018-143-APN-DIR-IAF - Plan de Gestión de la Continuidad Operativa Informática- PGCOI.

Es de suma importancia aclarar que, conforme a la Matriz de Exposición del Plan UAI 2021, el proceso que nos ocupa posee un Riesgo Significativo.

### **1.3. Notas emitidas y recibidas**

Los requerimientos para cumplimentar el objetivo se realizaron a través de la nota NO-2021-32337741-APN-UAI#IAF de fecha 14 de abril al área de GRF, recibiendo su respuesta por NO-2021-35453968-APN-GRF#IAF de fecha 23 de abril y de la nota NO-2021-32330696-APN-UAI#IAF de fecha 14 de abril al área de STIYC, recibiendo su respuesta por NO-2021-397717939-APN- STIYC #IAF de fecha 5 de mayo.

### **1.4 Tareas realizadas**

La presente auditoría abarca las tareas efectuadas para evaluar la instrumentación de los préstamos personales en el Instituto incluyendo las delegaciones.

En esa inteligencia se desarrollan las tareas de relevamiento que se describen a continuación.

- Estudio de la materia a auditar y de su normativa aplicable.
- Definición de los tópicos a verificar conforme al Plan UAI 2021.
- Armado del requerimiento inicial de documentación.
- Análisis de las evidencias aportadas por el área auditada.
- Detección de posibles observaciones.
- Propuesta constructiva de recomendaciones como oportunidades de mejora.

Asimismo, cabe mencionar que, para la presente revisión, se ha tomado como período auditado a enero de 2020 hasta marzo de 2021

### **1.5 Aclaraciones previas y antecedentes principales**

No hay antecedentes ni observaciones anteriores sobre los objetivos propuestos en la presente auditoría, ya que es la primera revisión sobre la materia del proyecto.

### **1.6 Limitaciones al alcance**

A partir del Decreto 297/2020 Aislamiento Social Preventivo y Obligatorio del 20/3/2020 se realizaron tareas en la modalidad teletrabajo con entrevistas virtuales y consultas que permitieron realizar el presente análisis.

## 2. RESULTADOS

### 2.1. Verificaciones:

Conforme al período auditado se observa un estado inicial de Préstamos Personales (a inicios de 2020) relevado en la IA N° 08/2020 tema: “Evaluación del Nuevo Sistema Informático del IAF (NSIAF)” donde se ha tratado y analizado el módulo de Créditos señalándose observaciones en el plano funcional en su punto 2.1.5, en su composición tecnológica en los puntos 2.1.4 y 2.1.3 y en su problemática organizacional en el punto 2.1.2. Su actualización se registró en la IA N° 11/2021 “Evaluación del NSIAF - Seguimiento Obs. IA N° 08/2020” de abril 2021 donde se ha actualizado el estado de las observaciones.

Sobre esta base se observan en el siguiente cuadro los dos grupos de observaciones que hacen a la problemática de créditos, sin estar necesariamente enfocados a la parte funcional:

- a) observaciones de inicio del período pendientes de solución de STIyC.
- b) observaciones de inicio del período solucionadas por STIyC a la fecha.

#### 1) Observaciones pendientes:

##### Desarrollo de Software

###### Falta de implementación de procedimientos promulgados.

Implementar el Manual de Procedimientos sobre accesos a Servicios y aplicaciones en Tecnologías de Información aprobado por RESFC- 2019-90-DIR#IAF, en el sistema NSIAF, garantizando la confidencialidad e integridad de la información que se procesa en el Instituto.

Avance: El circuito operativo de información y autorización dentro de la Subgerencia ha sido modificado en el marco de la Resolución antes mencionada.

###### Migración con faltante de datos.

Completar la migración total de las bases de datos desde el sistema anterior (AS400) al sistema NSIAF, para que el usuario no tenga necesidad de utilizar el sistema anterior (AS400) para realizar consultas fundamentales sobre sus procesos diarios, más aún considerando que el sistema anterior no se encuentra actualizado y ya no se realiza mantenimiento.

###### Estructura organizacional insegura en la administración de datos.

Centralizar la responsabilidad sobre la BBDD en un responsable de manera de ir tratando las dificultades observadas como son los permisos de acceso registros o logs, y buenas prácticas de uso.

###### Falta de procedimiento para la generación de tickets electrónicos.

Desarrollar e implementar un procedimiento que contemple un Sistema de requerimientos general que incluya a todas las aplicaciones vigentes en el instituto y que se acceda por fuera del Sistema NSIAF, no permitiendo otro tipo de solicitud que sea por el mencionado sistema de requerimientos, y que se normalice su registro de manera de mantener la consistencia e integridad en los datos cargados.

###### Desactualización del listado de usuarios del Sistema.

Actualizar el listado de usuarios del Sistema, y realizar un debido control de accesos al mismo para identificar los usuarios de cada módulo y verificar si se trata de accesos permitidos.

### Falta de descripción de perfiles y roles dentro del menú del Sistema

Agregar en la pantalla de cada módulo del NSIAF los agentes usuarios del mismo, con su perfil y descripción, a fin de que su superior pueda controlar los permisos a su personal.

### **Módulo de Créditos implementado**

#### Falta de Migración de la base de datos

Completar la migración de las bases de datos, de manera de tener una base íntegra y actualizada que permita la realización de la operatoria sin necesidad de efectuar tareas manuales por parte del usuario que conlleven a una carga horaria extra y la posibilidad de cometer errores.

#### Falta de datos para los Contratos en Gestión Judicial

Implementar la funcionalidad solicitada por el área, a fin de poder realizar los cálculos necesarios con los datos del sistema NSIAF, sin necesidad de recurrir al anterior sistema AS400 que se encuentra desactualizado y sin mantenimiento.

#### Estado incorrecto de mora en Contratos cancelados por fallecimiento

Resolver a la brevedad posible, el inconveniente presentado en los contratos cancelados por fallecimiento del beneficiario, migrando correctamente la información y los datos del mismo, a fin de poder establecer el correcto estado de los créditos.

## 2) Observaciones regularizadas:

### **Organización del proyecto.**

#### Debilidades del Sistema en los procesos administrativos.

Dada la definición de las características funcionales del NSIAF materializadas en el desarrollo e implementación del producto, se recomienda revisar con los usuarios la posible reformulación implícita que hubo en los circuitos administrativos, habida cuenta que el nuevo aplicativo requiere ajustes y establece una interacción usuario/sistema distinta que el anterior, redefiniendo procesos como validaciones, aprobaciones, controles y roles que no están debidamente documentados y/o explicitados en los procesos de negocio integrados al sistema.

Se analizaron distintos circuitos administrativos habida cuenta de la cantidad de ajustes requeridos por los usuarios.

*Se analizaron y redefinieron en su totalidad los circuitos de préstamos personales y créditos hipotecarios. Se continúa con el análisis de los demás circuitos*

### **Desarrollo de software**

#### Falta de cumplimiento de la separación de ambientes.

Implementar el procedimiento "Separación de ambientes" del Instituto en el entorno NSIAF, definiendo las actividades que se pueden desarrollar en cada uno de los ambientes, los responsables de su ejecución, para asegurar la correcta segregación de funciones y los controles que se deben aplicar para autorizar el pasaje de componentes de software al ambiente de producción.

*Se ha implementado la separación de ambientes para asegurar la correcta segmentación de funciones.*

#### Falta de documentación funcional de procesos de negocios.

Documentar los procesos de negocios que fueron relevados e implementados en el NSIAF oportunamente.

*Se ha comenzado a generar la documentación funcional de los procesos de negocios, como ser préstamos personales y créditos hipotecarios.*

### **Infraestructura Tecnológica**

#### **Incumplimiento de los Procedimientos de separación de ambientes.**

Transferencia de información y reconocimiento del estado de producción del aplicativo bajo jurisdicción del Departamento de Tecnología Infraestructura y Seguridad. Implementar la separación de ambientes en el sistema.

*Se ha implementado separación de ambientes y se ha transferido información del estado de producción del aplicativo bajo jurisdicción del Departamento de Tecnología, Infraestructura y Seguridad.*

#### **Falta de un CPA.**

Rehabilitar el Centro de Cómputos alternativo de manera de contar con servicio de contingencia cumpliendo con la ACDIR. IAF 1/2019 “Políticas específicas de Seguridad de la Información “que establece: “De la problemática de la gestión de la continuidad es prioritario definir los procesos/servicios críticos que requieren un plan de continuidad de las actividades y que en cuyo detalle se expliciten los recursos utilizados para permitir/garantizar la disponibilidad del proceso/servicio”. Para tal fin, se define la RESFC- 2018-143-APN-DIR-IAF “que aprueba el Manual de Procedimientos de Gestión para la Continuidad. Operativa Informática del IAF (PGCOI)”.

*Se ha habilitado el CPA en ARSAT.*

#### **Listado de Usuarios del Sistema, Acceso indebido al ambiente de desarrollo**

Verificar que el personal del IAF, usuarios del Sistema, no tengan acceso al ambiente de desarrollo.

*Se han revocado los accesos indebidos.*

### **Módulo de Créditos.**

#### **Falta del porcentaje inicial comprometido (PIC):**

Migrar los datos necesarios del PIC a fin de poder realizar los cálculos correctamente a partir del sistema NSIAF y no tener que recurrir a documentación física del beneficiario a fin de facilitar la tarea diaria.

*Se procedió a solucionar la observación*

#### **Cálculo erróneo en la generación de la última cuota**

Implementar la funcionalidad necesaria que permita que los préstamos otorgados presenten el estado correcto que le corresponde calculando el saldo de la última cuota en forma precisa.

*Se procedió a la corrección del problema.*

#### **Falta ingreso del Contrato NPP 7396**

Se recomienda quitar el acceso al ambiente de desarrollo a los empleados de las áreas usuarios del NSIAF.

*Se procedió a la corrección del problema.*

#### **Detección de números de contrato duplicados**

Controlar que el sistema no emita duplicados de los contratos otorgados.

*Se implementó la solución.*

#### **Falta de reportes generados por el Área de Control de carteras de créditos**

Implementar el mecanismo necesario para que el Área de contabilidad pueda acceder a la información requerida en el sistema NSIAF, y no dependa del envío de información de otra Área.

*Se procedió a implementar la solución.*

Asignación errónea del estado de préstamos pre cancelados.

Asignar en forma automática a los créditos mencionados su correspondiente y correcto estado en el sistema NSIAF.

*Se implementó la solución.*

A partir de octubre de 2020 se reinicia el otorgamiento de préstamos personales suspendidos hasta ese momento por la pandemia. En estas nuevas condiciones de entorno se cambia la metodología de tratamiento iniciando la modalidad integral de acceso remoto a través de la posibilidad de su inscripción web y liquidación con registro integral de documentación en soporte digital.

### **Indicadores de gestión del Área.**

- a. La Subgerencia de Créditos cuenta al día de la fecha con los siguientes indicadores de gestión: Cantidad de préstamos personales liquidados mensualmente, Importes netos y totales de préstamos personales liquidados mensualmente, indicadores de caducidad, índice de morosidad, índice de éxito procesal, índice de éxito de recupero de cuotas impagas, índice de recupero, Índice de éxito de recupero de créditos caducos, según surgen de los Manuales de Procedimientos del Área.
- b. En los informes sobre gestión crediticia que se remiten mensualmente al Directorio y se debaten semanalmente en el ámbito de la reunión de coordinación de Gerentes, Subgerentes, Director Ejecutivo y Auditor Interno Titular, se aprecian indicadores sobre tipo de personal (actividad, retirado; personal superior o subalterno), edad de solicitantes, días de tramitación del crédito hipotecario, etc. Asimismo, se informan indicadores sobre tipo de personal que marcan las necesidades de cada tipo de préstamo (los personales son más requeridos por el personal Retirado y los hipotecarios, por el personal en actividad).

No obstante, esta auditoría hace mención a la necesidad de contar en un futuro con indicadores para monitorear la existencia de riesgos no administrados y desvíos en la ejecución de tareas productos de incidentes no deseados. Los indicadores de gestión de riesgo en Seguridad de la información (SI) a tomar como ejemplo son:

- i. Capacitación y Entrenamiento en SI (personal entrenado último año/total del personal) \* 100.
- ii. Manejo de incidentes en SI (incidentes tratados según estándares /total de incidentes) \* 100.
- iii. Incidentes seguridad física (ingreso no autorizado /total ingresos)
- iv. Control de accesos (uso no autorizado(nivel) /permisos existentes) \* intervalo.

Esta perspectiva cuya materialidad implica contar con una matriz de riesgo de la actividad, deberá ser tratado por las áreas definidas en la normativa sobre Seguridad de la Información.

## **2.2 Observaciones y recomendaciones**

### **Observación realizada a la Subgerencia de Planeamiento y Mejora Continua (SPyMC).**

#### **Observación 1: Falta de formalización del Procedimiento para el Tratamiento de los Préstamos Personales de Acreditación Inmediata del I.A.F.P.R.P.M:**

Se observa la falta de aprobación del Procedimiento para el Tratamiento de los Préstamos Personales de Acreditación Inmediata del I.A.F.P.R.P.M. a la fecha.

Conforme a lo relevado el mencionado documento está siendo tratado bajo el EX-2021-01250717-APN-GRF#IAF y cuyo último movimiento fue el 26-2-2021 PV-2021-16907508-APN-SPYMC#IAF a Dto. Despacho (DEJ). No ha habido medidas tendientes a avanzar en su formalización, a pesar del avance en materia de otorgamiento de préstamos.

*Recomendación:* Que la SPyMC adecue su procedimiento interno a los fines de instar el seguimiento del procedimiento en todos sus pasos hasta su envío a esta UAI para su intervención, a fin de cumplir en tiempo y forma con el documento que requiere la operatoria.

### **Observaciones realizadas a la Subgerencia de Créditos (GRF). Obs.2 a la Obs.4.**

#### **Observación 2: Debilidades en el lugar de guarda física de la documentación correspondiente a los préstamos otorgados:**

Se observa que el lugar donde se archiva la documentación física correspondiente a los préstamos otorgados situado en el 4to. piso de la sede central del Instituto no asegura la integridad de la misma, ya que estos espacios no disponen de detectores o mecanismos que permitan responder de manera inmediata a posibles siniestros. Se ha avanzado en el estudio por parte de la Subgerencia de RRHH no habiéndose tomado acciones efectivas a la fecha.

*Recomendación:* Tramitar e implementar los controles a fin de contar con la infraestructura necesaria para garantizar la documentación bajo su responsabilidad.

#### **Observación 3: Fallas en el control de altas/bajas/modificaciones de permisos de acceso al sistema.**

Se observa que ante un alta/baja o modificación del personal del área no son actualizados en tiempo y forma los privilegios de acceso al sistema, con la consecuente ventana de vulnerabilidad.

*Recomendación:* Implementar a la brevedad un procedimiento interno que de manera unificada registre los cambios en el personal de la Subgerencia y su consecuente pedido a STIyC del cambio de permisos de acceso al módulo.

#### **Observación 4: Uso de tickets como única vía a utilizar para formalizar requerimientos sobre el Módulo de créditos:**



Se observa que el área ante una modificación de datos en el sistema, lo informa a Sistemas mediante el envío de un mail institucional en lugar de generar un registro unificado en el aplicativo de tickets donde la problemática queda centralizada y puede ser monitoreada y referenciada adecuadamente.

*Recomendación: La Subgerencia debe hacer uso del aplicativo que administra los tickets como única vía de requerimiento.*

### **Observaciones realizadas a la Subgerencia de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (STlyC). Obs.5 a la Obs.8.**

#### **Observación 5: Falta de una herramienta o proceso rutinario de informe al área usuaria de los permisos de acceso del personal en el módulo de créditos del NSIAF.**

Se observa que el sistema Nsiaf no posee una herramienta que permita conocer de manera periódica los permisos actualizados de acceso adjudicados al personal.

*Recomendación: Desarrollar e implementar una herramienta que cumpla con la descripción realizada dando visibilidad a las autoridades de las condiciones de acceso del personal.*

#### **Observación 6: Falta incluir al proceso del Módulo de Préstamos del NSIAF las condiciones de validación exigidas por la DI-2020-76-APN-DIR#IAF para el otorgamiento de préstamos personales.**

Mediante la DI-2020-76-APN-DIR#IAF del 01/06/2020, se dispuso limitar el otorgamiento de préstamos "de modo tal que el haber neto de retiro o pensión resultante, una vez aplicada la deducción de la cuota inicial, no podrá resultar inferior al monto equivalente al salario mínimo, vital y móvil". En relación a ello, el art. 35 de la Ley 22.919 estipula que "El servicio mensual inicial de los créditos que otorgue el Instituto no podrá exceder el 40% del total de los ingresos mensuales por todo concepto, que perciba con carácter habitual el personal en actividad o en situación de retiro y sus pensionistas".

En dicho contexto, se cotejó que está pendiente la modificación de los requisitos de validación en el NSIAF para proceder con tales otorgamientos, la cual fue solicitada por la SCr a la STlyC mediante Ticket N° 3709 de fecha 28/12/2020. La SCr requirió que "Al momento de verificar la capacidad de endeudamiento de retirados y pensionistas, el sistema deberá medir que el neto del recibo sea mayor o igual al 40% del haber bruto. Si la condición es falsa, se rechaza la solicitud. Si la condición es verdadera, se calcula el monto a otorgar en función de los parámetros definidos y agregando como límite Haber Neto+cuota préstamo amortizando-cuota máxima>=salario mínimo vital y móvil. Si esta última condición es verdadera, se liquida el préstamo con la cuota máxima. Si es falsa, puede suceder: 1. Se ofrece un monto menor con la cuota necesaria para acceder al préstamo y que le quede disponible un SMSV, ò 2. Se le piden otros haberes para acceder al monto y cuota máxima".

*Recomendación: Implementar los controles requeridos por la SCr para el cumplimiento de la normativa de manera automática en el sistema.*

**Observación 7: Definir e implementar una base de datos documental para el tratamiento de imágenes, complementario de la base de datos transaccional utilizada a la fecha.**

Se observa que, en el nuevo procedimiento de solicitud web de los préstamos personales, se establece un escaneo de la documentación papel y un uso posterior de las imágenes digitales para la continuación del trámite. Dichas imágenes son guardadas en la BBDD generando un crecimiento significativo de su volumen y un uso no sustentable en el tiempo en tanto los recursos utilizados no son los más eficaces para su tratamiento.

*Recomendación: Instrumentar los cambios tecnológicos para el manejo de imágenes a través de una BBDD documental como repositorio alternativo y complementario de la BBDD transaccional utilizada.*

**Observación 8: Condiciones limitantes en materia de Disponibilidad del CPD**

Se observa que el Plan de Gestión de la Continuidad Operativa Informática (RESFC 143 - 2018 - IAF) contempla en el Centro de Procesamiento de Datos una descripción de eventos de riesgo a la continuidad de los servicios que brinda (energía, refrigeración, incendio, inundación). Se han detectado fallas en sus componentes: grupo electrógeno y aire acondicionado, sin contemplar medidas a la fecha que aseguren su corrección en el corto plazo.

*Recomendación: Tomar las medidas necesarias a fin de garantizar la disponibilidad del CPD y mantener la continuidad operativa requerida.*

**2.3 Tratamiento ulterior del Informe con las áreas auditadas**

Mediante Nota NO-2021-45694943-APN-UAI#IAF de fecha 21/05/2021, esta UAI remitió el IA Preliminar a SCr, STIyC y SPYMC.

A través de las Notas NO- NO-2021-46598321-APN-SPYMC#IAF de fecha 25/05/2021, NO-2021-47257086-APN-GRF#IAF de fecha 27/05/2021 NO-2021-48132411-APN-STIYC #IAF de fecha 29/05/2021, las áreas auditadas expresaron su opinión sobre el mismo, detallando las acciones correctivas que implementarán junto con el plazo que estima para su regularización.

A continuación, se muestra en el siguiente cuadro el detalle de las respuestas textuales de los auditados:

Observación	Área auditada	OPINION DEL AUDITADO	ACCIONES CORRECTIVAS COMPROMETIDAS	FECHA ESTIMADA DE REGULARIZACION
1- Falta de formalización del Procedimiento para el Tratamiento de los Préstamos Personales de Acreditación Inmediata del I.A.F.P.R.P.M.	SPyMC	De acuerdo.	Esta Subgerencia de Planeamiento y Mejora Continua se encuentra trabajando en la actualización de la Guía para la Elaboración de Manuales de Procedimientos, identificada como Resolución IAF N° 9943/11. Esta actualización tiene por objetivo uniformar los criterios para la elaboración de los manuales de procedimientos, fijando tanto las pautas para la tramitación de estos instrumentos como también las responsabilidades de las áreas operativas que intervienen en cada proceso. En particular, en cuanto al Manual de Procedimiento para el Tratamiento de los Préstamos Personales de Acreditación Inmediata del I.A.F.P.R.P.M. esta Subgerencia envió al Departamento de Despacho la NO-2021-46502833-APN-SPyMC#IAF, solicitando se dé celeridad al tratamiento administrativo de este Manual, para su pronta incorporación al marco regulatorio del Instituto.	Se espera que la Guía actualizada sea aprobada durante el mes de junio. En cuanto al Manual de Procedimiento para el Tratamiento de los Préstamos Personales de Acreditación Inmediata, si bien se han cumplimentado la etapas más relevantes de su tramitación, no se puede establecer con precisión la fecha de su aprobación, por no depender esta gestión exclusivamente de la SPyMC. Siguiendo la recomendación de esta Auditoría, se realizará el oportuno seguimiento, para que el mismo se pueda aprobar a la mayor brevedad posible.
2-Debilidades en el lugar de guarda física de la documentación correspondiente a los préstamos otorgados.	SCr	De acuerdo.	Se coordinarán acciones con responsables de Seguridad e Higiene del Instituto. Ellos informaron que este aspecto será incorporado en el Plan de Necesidades Logísticas para el año 2022. Estiman elevar las	Año 2022
3-Fallas en el control de altas/bajas/modificaciones de permisos de acceso al sistema.	SCr	Parcialmente de acuerdo. Las Altas de personal se gestionan al momento del ingreso del personal, de lo contrario no podrían trabajar. Las modificaciones de tarea dentro de la Subgerencia, que requieren de otro tipo de permisos para acceder al sistema, también se registran desde el inicio. Lo que estaría faltando es dar de baja los permisos de acceso del personal que deja de prestar servicios en la Subgerencia.	Registrar los pedidos de Baja de Accesos al Personal que deja de prestar servicios en la Subgerencia	A partir del día de hoy
4- Uso de tickets como única vía a utilizar para formalizar requerimientos sobre el Módulo de créditos	SCr	Parcialmente en desacuerdo. La Subgerencia siempre hace uso del aplicativo que administra los tickets para requerimientos que impliquen modificaciones en las tareas. Asimismo, remite previamente un mail institucional a efectos de evaluar la mejor forma de gestionar el ticket solicitado. No quedan sin registrar en tickets las indicaciones remitidas por lotus institucional	Continuar confeccionando los tickets para formalizar requerimientos.	A partir del día de hoy
5-Falta de una herramienta o proceso rutinario de informe al área usuaria de los permisos de acceso del personal en el módulo de créditos del NSIAF.	STlyC	De acuerdo	Se implementará una herramienta para dar visibilidad a las autoridades de las condiciones de acceso del personal	2do. Semestre 2021
6-Falta incluir al proceso del Módulo de Préstamos del NSIAF las condiciones de validación exigidas por la DI-2020-76-APN-DIR#IAF para el otorgamiento de préstamos personales.	STlyC	De acuerdo	Se implementarán los controles requeridos para el cumplimiento de la normativa.	2do. Semestre 2021
7-Definir e implementar una base de datos documental para el tratamiento de imágenes, complementario de la base de datos transaccional utilizada a la	STlyC	De acuerdo	Se analizarán diferentes alternativas para implementar una BBDD documental.	2do. Semestre 2021
8-Condiciones limitantes en materia de Disponibilidad del CPD.	STlyC	De acuerdo	Se elevará nuevamente a autoridad superior la solicitud para la adquisición de los componentes necesarios para evitar fallas de energía, incendio y refrigeración en el CPD.	2do. Semestre 2021

Cabe hacer un análisis de determinados comentarios vertidos por la SCr en su NO-2021-47257086-APN-GRF#IAF:

a) Sobre el punto de control de altas bajas y modificaciones de permisos de acceso al sistema (Observación N° 3):

- 1) La problemática de accesos en materia de Seguridad de la Información tiene como normativa la Política General del Organismo, la gestión de los activos de información y su riesgo y los procedimientos específicos, todos señalados como referencia en el principio del presente informe que aplican a esta observación.
- 2) Se aconseja que la vulnerabilidad sea tratada de manera integral y en consonancia con el punto anterior, esto es articular un proceso de registro que asegure evitar incidentes como el ocurrido. Se recomienda tener un esquema de control, que fue señalado como procedimiento interno, con la coordinación entre la Subgerencia y los Jefes de Departamento que la componen, de manera de monitorear de manera regular el uso de privilegios y perfiles asignados.

3) Se mantiene la observación.

b) Sobre el uso de otras vías de comunicación ante requerimientos específicos o pedidos de corrección puntual que se están utilizando como correo electrónico institucional (Lotus) u otros como medio alternativo o complementario del sistema de tickets para evaluar la mejor forma de gestionar lo solicitado (Observación N° 4):

- 1) Se recuerda que el uso de esta herramienta permite: a) centralizar las problemáticas existentes, b) evaluar y planificar, c) sistematizar y documentar el requerimiento entre sus principales ventajas.
- 2) Por lo tanto, esta UAI considera oportuno verificar en la revisión a realizarse en 2022 sobre la misma materia, el uso del aplicativo de administración de tickets para todas las modificaciones y solicitudes realizadas a Sistemas de manera de contar con una única vía de formalización de requerimientos.

3) Se mantiene la observación.

Por todo lo expuesto, esta UAI considera pendientes de regularización las 8 Observaciones detectadas en el presente informe, las cuales verificará en la revisión a realizarse en 2022 sobre la misma materia.

### **3. CONCLUSIONES**

#### **3.1. Conclusión de carácter general**

El presente informe está centrado en el relevamiento y análisis de Préstamos Personales del NSIAF.

Se ha considerado el estudio desde el estado de situación del módulo a partir del año 2020 y su evolución hasta la fecha.

Se hace hincapié que en dicho período no solo se consideró la normalización tecnológica y funcional a partir de las debilidades del sistema descritas en las verificaciones realizadas, sino su transformación, habida cuenta del nuevo escenario en el que se desenvuelve, como es el teletrabajo y la nueva tramitación realizada por usuarios de manera no presencial, dadas las restricciones planteadas por la pandemia. Se individualizó la existencia de vulnerabilidades en las distintas dimensiones de la tecnología de la información y de los recursos organizacionales que la sostienen, relevándose observaciones orientadas en su mayoría a las restricciones a la presencialidad que obligan a nuevos enfoques y nuevos tratamientos de los procesos como:

- a) administración de documentación digital con uso de nuevos recursos tecnológicos.
- b) monitoreo de privilegios de acceso y uso del módulo.
- c) adecuación de procedimientos que sostienen nuevas modalidades como la participación web o telefónica que dificultan su formalización.

En síntesis, podemos concluir que el módulo de Préstamos Personales, sin perjuicio de las observaciones señaladas, tiene un adecuado marco de control para cumplir con los objetivos de la organización.

En suma, de la revisión efectuada, esta UAI arribó a las conclusiones que se exponen en el siguiente cuadro:

Número	Area auditada	OBSERVACION	IMPACTO	RECOMENDACIÓN
1	SPyMC	Falta de formalización del Procedimiento para el Tratamiento de los Préstamos Personales de Acreditación Inmediata del I.A.F.P.R.P.M.	Medio	Que la SPyMC adecue su procedimiento interno a los fines de instar el seguimiento del procedimiento en todos sus pasos hasta su envío a esta UAI para su intervención, a fin de cumplir en tiempo y forma con el documento que requiere la operatoria.
2	SCr	Debilidades en el lugar de guarda física de la documentación correspondiente a los préstamos otorgados	Medio	Tramitar e implementar los controles a fin de contar con la infraestructura necesaria para garantizar la documentación bajo su responsabilidad.
3	SCr	Fallas en el control de altas/bajas/modificaciones de permisos de acceso al sistema.	Medio	Implementar a la brevedad un procedimiento interno que de manera unificada registre los cambios en el personal de la Subgerencia y su consecuente pedido a STlyC del cambio de permisos de acceso al módulo.
4	SCr	Uso de tickets como única vía a utilizar para formalizar requerimientos sobre el Módulo de créditos	Medio	La Subgerencia debe hacer uso del aplicativo que administra los tickets como única vía de requerimiento.
5	STlyC	Falta de una herramienta o proceso rutinario de informe al área usuaria de los permisos de acceso del personal en el módulo de créditos del NSIAF.	Medio	Desarrollar e implementar una herramienta que cumpla con la descripción realizada dando visibilidad a las autoridades de las condiciones de acceso del personal.
6	STlyC	Falta incluir al proceso del Módulo de Préstamos del NSIAF las condiciones de validación exigidas por la DI-2020-76-APN-DIR#IAF para el otorgamiento de préstamos personales.	Medio	Implementar los controles requeridos por la SCr para el cumplimiento de la normativa de manera automática en el sistema
7	STlyC	Definir e implementar una base de datos documental para el tratamiento de imágenes, complementario de la base de datos transaccional utilizada a la fecha.	Alto	Instrumentar los cambios tecnológicos para el manejo de imágenes a través de una BBDD documental como repositorio alternativo y complementario de la BBDD transaccional utilizada.
8	STlyC	Condiciones limitantes en materia de Disponibilidad del CPD.	Alto	Tomar las medidas necesarias a fin de garantizar la disponibilidad del CPD y mantener la continuidad operativa requerida.

Unidad de Auditoría Interna, 31 de mayo de 2021.-



República Argentina - Poder Ejecutivo Nacional  
2021 - Año de Homenaje al Premio Nobel de Medicina Dr. César Milstein

**Hoja Adicional de Firmas**  
**Anexo**

**Número:**

**Referencia:** IA N° 15/2021 - Definitivo

---

El documento fue importado por el sistema GEDO con un total de 13 pagina/s.