

**INFORME Nº 09/2016: AUDITORÍA DE TECNOLOGÍAS DE LA  
INFORMACIÓN – RES. Nº 48/05.**

<b>I INFORME ANALÍTICO .....</b>	<b>2</b>
1. ENTE AUDITADO: .....	2
2. OBJETO: .....	2
3. ALCANCE: .....	2
4. LIMITACIONES AL ALCANCE.....	2
5. MARCO DE REFERENCIA .....	2
5.1 <u>Normativa aplicable:</u> .....	2
5.2 <u>Estructura:</u> .....	3
5.3 <u>Funciones y Responsabilidades:</u> .....	3
6. TRABAJO REALIZADO: .....	5
6.1. <u>Ánalisis de la documentación respaldatoria</u> .....	5
6.2. <u>Revisión y utilización de los resultados de otras auditorías</u> .....	5
7. OBSERVACIONES: .....	20
8. RECOMENDACIONES: .....	20
9. CONCLUSIONES: .....	23



## INFORME Nº 09/2016: AUDITORÍA DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN – RES. Nº 48/05.

### I INFORME ANALÍTICO

#### 1. ENTE AUDITADO:

Dirección de Informática.

#### 2. OBJETO:

Dar cumplimiento a lo solicitado en la Circular 1/13 – SGN mediante el Instructivo de Trabajo (que oportunamente se emita) GNYPE “Tecnología Informática (TI) – Aspectos Organizacionales” a fin de verificar la aplicación de la Resolución 48/05 – SGN.

#### 3. ALCANCE:

Para el periodo analizado 2015, se desarrollaron las tareas de acuerdo a las Normas de Auditoría Interna Gubernamental establecidas en la Resolución N° 152/02 – SGN durante los meses de agosto a octubre de 2016 y teniendo en cuenta las Normas de Control Interno para Tecnología de la Información para el Sector Público Nacional establecidas por la Resolución N° 48/05 – SGN.

#### 4. LIMITACIONES AL ALCANCE

No se encontraron limitaciones al alcance de esta auditoría.

### 5. MARCO DE REFERENCIA

#### 5.1 Normativa aplicable:

Nº de Norma	Descripción
Resolución 48/05	Apruébanse las Normas de Control Interno para Tecnología de la Información para el Sector Público Nacional.
Disposición ANMAT N° 2577/11	Implementación del uso de la firma digital en el ámbito de esta Administración Nacional de Medicamentos, Alimentos y Tecnología Médica.
Decreto N° 1271/13	Aprobación de la Estructura Organizativa de Primer



	Nivel Operativo de la Administración Nacional de Medicamentos, Alimentos y Tecnología Médica.
Disposición Nº 4548/14	Aprobación de las Aperturas Inferiores de la Estructura Organizativa de la Administración Nacional de Medicamentos, Alimentos y Tecnología Médica.

### **5.2 Estructura:**

Conforme la Disposición 4548/14, la Dirección de Informática depende de la Dirección General de Administración.

En este sentido la estructura organizativa es la siguiente:



### **5.3 Funciones y Responsabilidades:**

Conforme se describe en la Disposición Nº 4548/14, son funciones de la Dirección de Informática:

**DIRECCION GENERAL DE ADMINISTRACION**

**DIRECCION DE INFORMATICA**

**ACCIONES:**

1.- Aplicar las políticas relativas a las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, incluyendo la informática, las telecomunicaciones, la



telefonía, las redes, los sistemas de información y las tecnologías asociadas, fijadas por la Administración Nacional.

2.- Elaborar anualmente el plan estratégico de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones del Organismo.

3. Entender y supervisar en todo lo atinente a los recursos informáticos del organismo, y la comunicación en función de las nuevas tecnologías, asegurando el cumplimiento de las normas legales en la materia y establecer normas y estándares siguiendo los lineamientos de la Subsecretaría de Tecnologías de Gestión de la SECRETARIA DE GABINETE Y COORDINACION ADMINISTRATIVA de la JEFATURA DE GABINETE DE MINISTROS.

4.- Asesorar a las autoridades del organismo en todos aquellos aspectos referentes a la utilización de las tecnologías de información.

5. Entender en la aprobación de las medidas técnicas reglamentarias y particulares que propendan a la incorporación de nuevas tecnologías que incluyan contenidos que permitan el acceso a las personas con discapacidad.

6.- Entender e instrumentar la seguridad de los sistemas informáticos y de comunicaciones del organismo, incluyendo el establecimiento de planes de contingencia para los sistemas críticos, controlando periódicamente su funcionamiento.

7.- Evaluar el impacto producido por la implementación de los proyectos informáticos.

8.- Intervenir en los convenios institucionales de las acciones que le son propias.

9.- Conducir las actividades vinculadas al uso de las tecnologías de la información y las comunicaciones en el organismo.

10.- Asegurar el mantenimiento y soporte de los sistemas informáticos y su equipamiento, de los servicios de telecomunicaciones y de telefonía.

11.- Coordinar el análisis, diseño, desarrollo, implementación y mantenimiento de las aplicaciones y/o sistemas de información.

12.- Intervenir en la adquisición y adecuación de equipamiento informático, software de base, bases de datos, herramientas para desarrollo e instalación de redes locales y de comunicaciones.



13.- Diseñar, crear y administrar las bases de datos en coordinación con la Dirección de Gestión de Información Técnica, relacionadas con el funcionamiento de la Administración Nacional, y con sus necesidades de información.

14.- Establecer la sistematización de las tareas rutinarias y soporte a la gestión mediante software específico.

## 6. TRABAJO REALIZADO:

### 6.1. Análisis de la documentación respaldatoria.

- I. Se envió al sector auditado la nota Nº 142/2016 para que remita a la U.A.I el formulario de regularización con las acciones correctivas encaradas de las observaciones pendientes de regularizar.
- II. Se analizó y evaluó cada aspecto señalado en el instructivo de trabajo Nº 2/12 – GNyT “Tecnología Informática (TI) – Aspectos Organizacionales” – a fin de verificar la aplicación de la Resolución 48/05 – SGN.

### 6.2. Revisión y utilización de los resultados de otras auditorías.

**De acuerdo al informe 7 del 2012, la siguiente observación se encuentra actualmente pendiente de regularización:**

22. Se encuentran definidos algunos indicadores de desempeño como resultado del registro de incidentes reportados en la Mesa de Ayuda de la Dirección de Informática.

**Estado actual de la observación:** Sin acción correctiva informada.

**Opinión del auditado:** Los indicadores de gestión son generados a partir de la incorporación de la herramienta webtickets. El sistema de webtickets permite solicitar ayuda o soporte sobre los servicios administrados por la Dirección de Informática. Los usuarios crean tickets clasificándolos por el tipo de servicio que requieren pudiendo luego hacer un seguimiento. Tal herramienta permite visualizar de acuerdo a un periodo de tiempo determinado la siguiente información:

- Cantidad de tickets abiertos.
- Cantidad de tickets asignados.
- Cantidad de tickets cerrados.
- Promedio de tiempo de servicio.



- Promedio de tiempo de respuesta.

Estos indicadores se pueden visualizar a través de gráficos de la siguiente forma:

- Por área usuaria.
- Por tipo de servicio requerido.
- Por los distintos estados que va tomando los tickets generados (creado, asignado, cerrado).
- Por tiempo de respuesta.

**Respuesta:** se mantiene la observación. Se deben definir indicadores de desempeño que permitan comparar el plan informático aprobado con los resultados de su ejecución.

**De acuerdo al informe 8 del 2013, se encuentran pendientes de regularización las siguientes observaciones:**

2. Como consecuencia del crecimiento del Organismo y la escasez de recursos en la Dirección Informática para hacer frente a la demanda, se observa la existencia de sectores que gestionan su información con herramientas propias. Tales herramientas les permiten almacenar información que es vital para la toma de decisiones, pero que muchas veces carecen de flexibilidad a la hora de confeccionar informes de gestión. Estos datos no se encuentran integrados al resto de los sistemas de la Administración.

**Estado actual de la observación:** En trámite.

**Opinión del auditado:** Nos encontramos trabajando en distintos proyectos junto con Despapelización en:

**ART. 5° y modificación de los artículos 3°, 4° y 5°:** Artículo 5to es la migración del circuito de aprobación de medicamentos novedosos, forma parte del REM (Registro de Especialidades Medicinales) que actualmente se encuentran migrados y funcionando Art 3ro y 4to. En la actualidad existe el circuito de art 5to a través de la herramienta llamada Sly Actor.

**Ensayos Clínicos 2.0:** Migración del sistema actual de Ensayos clínicos, es el seguimiento de todos los estudios clínicos en todas sus fases que regula ANMAT.

**Registro Productos Biológicos:** Forma parte del REM, refiere a los expedientes de origen Biológicos que actualmente se cursan por papel.



### **Comercio Exterior Medicamentos:**

- Desarrollo e Implementación de un Sistema WEB para generar Formularios Dinámicos para la Mesa de Entrada de ANMAT e INAME.
- Desarrollo de Software para la realización del sistema de ventanillas de Importación de Medicamentos.
- Desarrollo de conectividad de Sistema de Ventanillas con Base de Datos de Empresas, Especialidades Medicinales e IFA's.
- Acceso Base de Datos de Empresas, Especialidades Medicinales e IFA's.

**Registro y Modificación de Productos Médicos:** Registro y modificaciones de Productos Médicos.

### **Comercio Exterior Productos Médicos:**

- Desarrollo e Implementación de un Sistema WEB para generar Formularios Dinámicos para la Mesa de Entrada de ANMAT.
- Desarrollo de Software para la realización del sistema de ventanillas de Importación de Productos Médicos.
- Desarrollo e Implementación de Base de Datos Maestra de Productos Médicos.
- Aplicativo de carga de Datos para Declaración Jurada de Productos Médicos año 2015.
- Desarrollo e Implementación de Software de actualización de Datos de Productos Médicos y Empresas.

**Habilitación de Empresas y Modificación:** Registro y modificaciones de Empresas de Productos Médicos.

**Comercio Exterior Alimentos:** Registro informático de operaciones de comercio Exterior de Alimentos.

**Domisanitarios:** Registro de Productos de uso domiciliario.

**Cosméticos Grado II:** Registro de Productos Cosmético de Grado II, Grado I se encuentra actualmente informatizado.

**Repelentes:** Registro de Productos Repelentes.

**Base de Datos Documentos ANMAT (Repositorio Documental):** Biblioteca electrónica de documentación respaldatoria.

**Respuesta:** se mantiene la observación.



4. La Dirección de Informática cuenta con una descripción documentada de los puestos de trabajo y una descripción de los deberes y responsabilidades. Las mismas no se encuentran actualizadas y no han sido aprobadas, por lo tanto el personal no está debidamente notificado de sus responsabilidades.

**Estado actual de la observación:** En trámite.

**Opinión del auditado:** Debido a que la aprobación de la 3ra apertura continua en espera, no es posible para nuestra Dirección poder contar con una descripción documentada de los puestos de trabajo y una descripción de los deberes y responsabilidades ya que para ello sería indispensable tener el organigrama detalló de dicha apertura.

**Respuesta:** se mantiene la observación.

5. El crecimiento de la organización y la acotada estructura que posee la Dirección de Informática, no permite un adecuado control por oposición de intereses. Debido a la carencia de personal capacitado para la ejecución de algunos roles, la asignación de responsabilidades se ve desvirtuada.

**Estado actual de la observación:** En trámite.

**Opinión del auditado:** Nos encontramos a la espera de la aprobación de ingreso de nuevos recursos.

**Respuesta:** se mantiene la observación.

6. La capacitación de los usuarios de sistemas y aplicaciones desarrolladas por el personal de la Coordinación de Informática o por empresas externas al organismo, se encuentra a cargo de la Dirección de Planificación y Relaciones Institucionales a través del Departamento de Docencia e Investigación, y el Departamento de Personal dependiente de la Dirección de Coordinación y Administración quienes diseñan los planes y programas de capacitación.

**Estado actual de la observación:** En trámite.

**Opinión del auditado:** Como consecuencia de la 2da apertura, en cuanto a la estructura de Anmat, la Dirección de Informática es la que realiza las capacitaciones sobre los sistemas implementados, esto es debido a que la Dirección de RRHH, dejo de pertenecer dentro de esta nueva estructura a la Dirección General de Administración.



**Respuesta:** se mantiene la observación. Sujeto a verificación en posteriores auditorias.

7. La Dirección Nacional ha trazado su plan estratégico para el cumplimiento de sus objetivos institucionales. Uno de los principales objetivos del plan es la generalización de la utilización de la Firma Digital a través de sistemas de gestión electrónica, trayendo como consecuencia la despapelización de la administración. Para dar cumplimiento a lo expuesto anteriormente, se han definido proyectos de diferente envergadura en cuanto a hardware, mantenimientos de software estratégico, mejoras en las redes de datos y soporte energético de la instalación, los cuales se han implementado parcialmente por la insuficiencia de los recursos.

**Estado actual de la observación:** En trámite.

**Opinión del auditado:** A fin de brindar apoyo permanente a las diversas áreas de la institución colaborando en el cumplimiento de los objetivos estratégicos de la ANMAT, se incluyó en el Plan Estratégico lo siguiente:

- Formalización de políticas y procedimientos de la Dirección.
- Relevamiento de base de datos y mejora de procesos.
- Continuar colaborando con el proceso de despapelización.
- Convenio ARSAT.
- Incorporar herramientas de administración de servicios.

**Respuesta:** se mantiene la observación.

8. Si bien se trabaja en común para el cumplimiento del plan informático de la organización, no existe una aprobación formal del mismo. La Dirección de Informática informa dicho plan para la confección del anteproyecto de presupuesto a la Dirección de Presupuesto y Contabilidad.

**Estado actual de la observación:** En trámite.

**Opinión del auditado:** A la realización del Plan estratégico se adjunta información de los créditos correspondientes para la confección del anteproyecto de presupuesto. Ambos son enviados a la Dirección de Administración General para su aprobación.

**Respuesta:** se mantiene la observación.



9. Para la actualización del plan anual informático, la Dirección de Informática ha recibido los nuevos requerimientos por parte de la Dirección del organismo. El plan estratégico de sistemas no se ha modificado formalmente por escrito.

**Estado actual de la observación:** En trámite.

**Opinión del auditado:** El plan informático responde a los requerimientos de la Dirección del Organismo y trimestralmente se realiza una revisión de modo que el plan siga alineado a los objetivos planteados y de ser necesario se realizan ajustes.

**Respuesta:** se mantiene la observación. Sujeto a verificación en posteriores auditorias.

10. Anualmente, la Dirección de Informática informa a la Dirección de Presupuesto y Contabilidad el plan informático con los costos asociados para ser incluidos en la confección del anteproyecto de presupuesto. Si bien se elabora un presupuesto para el sector, el mismo no tiene una aprobación institucional ni cuenta con recursos asignados específicamente. La asignación de fondos se realiza a medida que surgen las erogaciones, y por lo tanto, no existe un control presupuestario estricto para la Dirección de Informática.

**Estado actual de la observación:** Sin acción correctiva informada.

**Opinión del auditado:** A la realización del Plan estratégico se adjunta información de los créditos correspondientes para la confección del anteproyecto de presupuesto. Ambos son enviados a la Dirección de Administración General para su aprobación.

**Respuesta:** se mantiene la observación.

11. Las adquisiciones de activos informáticos responden generalmente a políticas de reemplazo por obsolescencia, crecimiento de la planta de personal y a necesidades surgidas por desarrollo e implementación de aplicaciones. Las adquisiciones de equipamiento o aplicaciones no son revisadas por la Unidad de Auditoría Interna.

**Estado actual de la observación:** Sin acción correctiva informada.

**Opinión del auditado:** Sin acción correctiva informada.

**Respuesta:** se mantiene la observación.



12. Respecto a las actividades relacionadas con la Dirección de Informática, se han documentado los siguientes procedimientos, los cuales no han sido aprobados.

- PR-CI-001AE: Procedimiento de Control de entrada y salida de visitantes.
- PR-CI-002AE: Procedimiento de Alta, Baja y Modificación de usuarios.
- PR-CI-003AC: Procedimiento de Atención y Soporte al Usuario.
- PR-CI-004AC: Procedimiento de Mesa de ayuda.
- Política de passwords.
- Políticas para el uso del correo electrónico.
- Política de backups.
- Plan de recuperación.
- La Dirección de informática no cuenta con un plan de contingencia documentado y aprobado. Si bien se establecieron algunos controles de acceso, tanto físico de personas no autorizadas como de acceso a la red de pc y servidores, las medidas adoptadas no son suficientes para garantizar la protección de la información.

**Estado actual de la observación:** En trámite.

**Opinión del auditado:** Se estandarizaron Procedimientos Operativos y documentación mediante el uso de diagrama de actividades, Fully case, Validaciones estándar, Diagramas de actividad y relevamientos. Los cuales se han incluido en el expediente que tramita los siguientes procedimientos operativos:

DI-000 BASE

DI-001\_Procedimiento Operativo Standard

DI-002 Desarrollo de sistemas nuevos

DI-003 Modificación de Desarrollos Existentes

DI-004 Mantenimiento preventivo

DI-005 Mantenimiento correctivo

DI-006 Pasaje a Producción

DI-007 Evaluación de Sistemas Externos

DI-008 Anexo I

DI-009 Generación de Respaldos de Servidores

DI-010 Restauración de Respaldos en Servidores

DI-011 Administración de Permisos de Accesos

DI-012 Gestión de Licencias de Software

DI-013 Gestión de Incidentes

DI-014 Seguridad Física del Centro de Cómputos

DI-015-Asignación de Equipamiento Informático

DI-016 Instalación y Actualización de Hardware

DI-017 Asignación de Software de Aplicación y sistemas Operativos

DI-018 Instalación y Actualización de Software de Aplicación

- DI-019 Instalación y Actualización de Antivirus y Sistemas Operativos
- DI-020 Administración de Cuentas de Correo
- DI-021 Monitoreo de Servidores y Equipos de Comunicación
- DI-022 Recambio de Equipamiento Informático
- DI-023 Identificación de incidentes suscitados en el uso de SI
- DI-024 Derivación y/o Escalonamiento de Procesos de Solución
- DI-025 Procedimientos Inherentes a Seguridad Base de Datos
- DI-026 Procedimientos de Mantenimiento Preventivo de BD
- DI-028 Procedimientos cambios en Estructuras de BD
- DI-029 Procedimientos de Ctl de Act de datos
- DI-Manual de Procedimientos Operativos Standard

**Expediente Número: 1-47-12924-15-9.** Actualmente a la espera de la aprobación formal del mismo.

**Respuesta:** se mantiene la observación a la espera de la formalización de los procedimientos.

13. Se definen las estrategias de desarrollo con procedimientos no escritos e informales. No se emplea documentación estandarizada, sino que se genera documentación informal durante las etapas iniciales del desarrollo y su preparación avanza junto con las tareas. Es decir, se siguen lineamientos comunes en todos los desarrollos pero no cuentan con un procedimiento o metodología documentada y aprobada.

**Estado actual de la observación:** En trámite.

**Opinión del auditado:** Se estandarizaron Procedimientos Operativos y documentación mediante el uso de diagrama de actividades, Fully case, Validaciones estándar, Diagramas de actividad y relevamientos. Los cuales se han incluido en el expediente que tramita los siguientes procedimientos operativos:

- DI-000 BASE
- DI-001\_Procedimiento Operativo Standard
- DI-002 Desarrollo de sistemas nuevos
- DI-003 Modificación de Desarrollos Existentes
- DI-004 Mantenimiento preventivo
- DI-005 Mantenimiento correctivo
- DI-006 Pasaje a Producción
- DI-007 Evaluación de Sistemas Externos
- DI-008 Anexo I
- DI-009 Generación de Respaldos de Servidores
- DI-010 Restauración de Respaldos en Servidores
- DI-011 Administración de Permisos de Accesos
- DI-012 Gestión de Licencias de Software
- DI-013 Gestión de Incidentes

- DI-014 Seguridad Física del Centro de Cómputos
- DI-015-Asignación de Equipamiento Informático
- DI-016 Instalación y Actualización de Hardware
- DI-017 Asignación de Software de Aplicación y sistemas Operativos
- DI-018 Instalación y Actualización de Software de Aplicación
- DI-019 Instalación y Actualización de Antivirus y Sistemas Operativos
- DI-020 Administración de Cuentas de Correo
- DI-021 Monitoreo de Servidores y Equipos de Comunicación
- DI-022 Recambio de Equipamiento Informático
- DI-023 Identificación de incidentes suscitados en el uso de SI
- DI-024 Derivación y-o Escalonamiento de Procesos de Solución
- DI-025 Procedimientos Inherentes a Seguridad Base de Datos
- DI-026 Procedimientos de Mantenimiento Preventivo de BD
- DI-028 Procedimientos cambios en Estructuras de BD
- DI-029 Procedimientos de Ctl de Act de datos
- DI-Manual de Procedimientos Operativos Standard

**Expediente Número: 1-47-12924-15-9.** Actualmente a la espera de la aprobación formal del mismo.

**Respuesta:** se mantiene la observación. Sujeto a verificación en posteriores auditorias.

14. No existen procedimientos definidos ni aprobados para el pasaje del entorno de prueba a producción. El mismo se realiza de manera acordada con los sectores involucrados. La Unidad de Auditoría Interna no participa en la metodología de administración de proyectos.

**Estado actual de la observación:** En trámite.

**Opinión del auditado:** Se estandarizaron Procedimientos Operativos y documentación mediante el uso de diagrama de actividades, Fully case, Validaciones estándar, Diagramas de actividad y relevamientos. Los cuales se han incluido en el expediente que tramita los siguientes procedimientos operativos:

- DI-000 BASE
- DI-001\_Procedimiento Operativo Standard
- DI-002 Desarrollo de sistemas nuevos
- DI-003 Modificación de Desarrollos Existentes
- DI-004 Mantenimiento preventivo
- DI-005 Mantenimiento correctivo
- DI-006 Pasaje a Producción
- DI-007 Evaluación de Sistemas Externos
- DI-008 Anexo I
- DI-009 Generación de Respaldos de Servidores
- DI-010 Restauración de Respaldos en Servidores

- DI-011 Administración de Permisos de Accesos
- DI-012 Gestión de Licencias de Software
- DI-013 Gestión de Incidentes
- DI-014 Seguridad Física del Centro de Cómputos
- DI-015-Asignación de Equipamiento Informático
- DI-016 Instalación y Actualización de Hardware
- DI-017 Asignación de Software de Aplicación y sistemas Operativos
- DI-018 Instalación y Actualización de Software de Aplicación
- DI-019 Instalación y Actualización de Antivirus y Sistemas Operativos
- DI-020 Administración de Cuentas de Correo
- DI-021 Monitoreo de Servidores y Equipos de Comunicación
- DI-022 Recambio de Equipamiento Informático
- DI-023 Identificación de incidentes suscitados en el uso de SI
- DI-024 Derivación y-o Escalonamiento de Procesos de Solución
- DI-025 Procedimientos Inherentes a Seguridad Base de Datos
- DI-026 Procedimientos de Mantenimiento Preventivo de BD
- DI-028 Procedimientos cambios en Estructuras de BD
- DI-029 Procedimientos de Ctl de Act de datos
- DI-Manual de Procedimientos Operativos Standard

**Expediente Número: 1-47-12924-15-9.** Actualmente a la espera de la aprobación formal del mismo.

**Respuesta:** se mantiene la observación. Sujeto a verificación en posteriores auditorias.

15. No se hallan pautas documentadas a seguir para controles de tiempos, presupuestos, recursos utilizados, planificación de adquisiciones e insumos, en tanto no existe una metodología de administración de proyectos constituida.

**Estado actual de la observación:** En trámite.

**Opinión del auditado:** Se estandarizaron Procedimientos Operativos y documentación mediante el uso de diagrama de actividades, Fully case, Validaciones estándar, Diagramas de actividad y relevamientos. Los cuales se han incluido en el expediente que tramita los siguientes procedimientos operativos:

- DI-000 BASE
- DI-001\_Procedimiento Operativo Standard
- DI-002 Desarrollo de sistemas nuevos
- DI-003 Modificación de Desarrollos Existentes
- DI-004 Mantenimiento preventivo
- DI-005 Mantenimiento correctivo
- DI-006 Pasaje a Producción
- DI-007 Evaluación de Sistemas Externos



- DI-008 Anexo I
- DI-009 Generación de Respaldos de Servidores
- DI-010 Restauración de Respaldos en Servidores
- DI-011 Administración de Permisos de Accesos
- DI-012 Gestión de Licencias de Software
- DI-013 Gestión de Incidentes
- DI-014 Seguridad Física del Centro de Cómputos
- DI-015-Asignación de Equipamiento Informático
- DI-016 Instalación y Actualización de Hardware
- DI-017 Asignación de Software de Aplicación y sistemas Operativos
- DI-018 Instalación y Actualización de Software de Aplicación
- DI-019 Instalación y Actualización de Antivirus y Sistemas Operativos
- DI-020 Administración de Cuentas de Correo
- DI-021 Monitoreo de Servidores y Equipos de Comunicación
- DI-022 Recambio de Equipamiento Informático
- DI-023 Identificación de incidentes suscitados en el uso de SI
- DI-024 Derivación y-o Escalonamiento de Procesos de Solución
- DI-025 Procedimientos Inherentes a Seguridad Base de Datos
- DI-026 Procedimientos de Mantenimiento Preventivo de BD
- DI-028 Procedimientos cambios en Estructuras de BD
- DI-029 Procedimientos de Ctl de Act de datos
- DI-Manual de Procedimientos Operativos Standard

**Expediente Número: 1-47-12924-15-9.** Actualmente a la espera de la aprobación formal del mismo.

**Respuesta:** se mantiene la observación. Sujeto a verificación en posteriores auditorias.

16. Al no estar definida una metodología de administración de proyectos, no se encuentran claramente definidos los objetivos, el alcance, la asignación de responsabilidades y facultades de los miembros del grupo de proyectos ni el presupuesto asociado. Tampoco contempla el estudio de factibilidad y análisis de riesgos de los proyectos encarados.

**Estado actual de la observación:** En trámite.

**Opinión del auditado:** Se estandarizaron Procedimientos Operativos y documentación mediante el uso de diagrama de actividades, Fully case, Validaciones estándar, Diagramas de actividad y relevamientos. Los cuales se han incluido en el expediente que tramita los siguientes procedimientos operativos:

- DI-000 BASE
- DI-001\_Procedimiento Operativo Standard
- DI-002 Desarrollo de sistemas nuevos
- DI-003 Modificación de Desarrollos Existentes

- DI-004 Mantenimiento preventivo
- DI-005 Mantenimiento correctivo
- DI-006 Pasaje a Producción
- DI-007 Evaluación de Sistemas Externos
- DI-008 Anexo I
- DI-009 Generación de Respaldos de Servidores
- DI-010 Restauración de Respaldos en Servidores
- DI-011 Administración de Permisos de Accesos
- DI-012 Gestión de Licencias de Software
- DI-013 Gestión de Incidentes
- DI-014 Seguridad Física del Centro de Cómputos
- DI-015-Asignación de Equipamiento Informático
- DI-016 Instalación y Actualización de Hardware
- DI-017 Asignación de Software de Aplicación y sistemas Operativos
- DI-018 Instalación y Actualización de Software de Aplicación
- DI-019 Instalación y Actualización de Antivirus y Sistemas Operativos
- DI-020 Administración de Cuentas de Correo
- DI-021 Monitoreo de Servidores y Equipos de Comunicación
- DI-022 Recambio de Equipamiento Informático
- DI-023 Identificación de incidentes suscitados en el uso de SI
- DI-024 Derivación y-o Escalonamiento de Procesos de Solución
- DI-025 Procedimientos Inherentes a Seguridad Base de Datos
- DI-026 Procedimientos de Mantenimiento Preventivo de BD
- DI-028 Procedimientos cambios en Estructuras de BD
- DI-029 Procedimientos de Ctl de Act de datos
- DI-Manual de Procedimientos Operativos Standard

**Expediente Número: 1-47-12924-15-9.** Actualmente a la espera de la aprobación formal del mismo.

**Respuesta:** se mantiene la observación. Sujeto a verificación en posteriores auditorias.

17. La Dirección de Informática no cuenta con un inventario de los recursos informáticos. Las pc's e impresoras son registradas por la Dirección General de Administración.

**Estado actual de la observación:** En trámite.

**Opinión del auditado:** Se implementó OCS inventory que lee los equipos conectados a la red, de esta manera podemos tener un inventario de los equipos On Line, con sus características, componentes, sistemas operativos y aplicaciones.

**Respuesta:** se mantiene la observación. Sujeto a verificación en posteriores auditorias.

18. El contenido y la estructura del sitio Web de la organización está siendo elaborado por la Dirección de Planificación y Relaciones Institucionales.

**Estado actual de la observación:** Sin acción correctiva informada.

**Opinión del auditado:** A través del expediente N° 1-47-3500-15-8 se está tramitando el Desarrollo, la migración y la actualización del sitio web institucional de la ANMAT.

**Respuesta:** se mantiene la observación.

19. No existe un modelo de arquitectura integral de toda la administración, por lo tanto, se produce una carencia muy grande de información para la gestión y control en algunas de las áreas de mayor importancia de la administración. Dicha carencia, conduce a que los usuarios deban efectuar procesos manuales de búsqueda y selección de información clave para cumplir con sus responsabilidades.

**Estado actual de la observación:** En trámite.

**Opinión del auditado:** Se han actualizado los diccionarios de datos, correspondiente a los sistemas de reportes que involucran las siguientes tablas:

- INL\_REGISTROS\_ALIMENTOS
- INL\_EXPORTACIONES\_W2
- INL\_REGISTROS\_ESTABLECIMIENTOS
- INL\_EXPORTACION\_ALIMENTOS\_W2
- INL\_FIRMAS\_O\_TITULARES
- INL\_ESTABLECIMIENTOS
- INL\_ALIMENTOS
- INL\_ENVASES
- INL\_UNIDADES
- mnu\_iniciadores
- recibos
- usuarios
- grupos\_usuarios
- exp\_motivos
- bktei
- bkte
- WORKCASES
- TAREASEJEC
- TAREAS
- EXPEDIENTES
- DISPOSICIONES

- EXP\_FORMAS\_OBJ
- EXP\_ENV\_OBJETADOS
- EXP\_FORMAS\_RECH
- EXP\_COMP\_OBJ
- ACTUACIONES
- ACTORES
- ACTIVIDADES
- EXP\_RECHAZADOS
- MNU\_DEST\_EXTERNOS
- MNU\_DEST\_INTERNOS
- TRAZA\_EXPEDIENTES\_i
- TRAZA\_EXPEDIENTES

**Respuesta:** se mantiene la observación.

20. El modelo de arquitectura de la información no está debidamente documentado y el diccionario de datos no se encuentra correctamente actualizado.

**Estado actual de la observación:** En trámite.

**Opinión del auditado:** Se han actualizado los diccionarios de datos, correspondiente a los sistemas de reportes que involucran las siguientes tablas:

- INL\_REGISTROS\_ALIMENTOS
- INL\_EXPORTACIONES\_W2
- INL\_REGISTROS\_ESTABLECIMIENTOS
- INL\_EXPORTACIÓN\_ALIMENTOS\_W2
- INL\_FIRMAS\_O\_TITULARES
- INL\_ESTABLECIMIENTOS
- INL\_ALIMENTOS
- INL\_ENVASES
- INL\_UNIDADES
- mnu\_iniciadores
- recibos
- usuarios
- grupos\_usuarios
- exp\_motivos
- bktei
- bkte
- WORKCASES
- TAREASEJEC
- TAREAS
- EXPEDIENTES
- DISPOSICIONES
- EXP\_FORMAS\_OBJ

- EXP\_ENV\_OBJETADOS
- EXP\_FORMAS\_RECH
- EXP\_COMP\_OBJ
- ACTUACIONES
- ACTORES
- ACTIVIDADES
- EXP\_RECHAZADOS
- MNU\_DEST\_EXTERNOS
- MNU\_DEST\_INTERNALS
- TRAZA\_EXPEDIENTES\_i
- TRAZA\_EXPEDIENTES

**Respuesta:** se mantiene la observación.

21. Si bien existen algunos controles de consistencia, integridad, confidencialidad y validación, los mismos no son suficientes para garantizar que los datos se encuentren organizados de manera homogénea y que estén disponibles para su utilización en concordancia con las necesidades de las diferentes áreas.

**Estado actual de la observación:** Sin acción correctiva informada.

**Opinión del auditado:** Sin acción correctiva informada.

**Respuesta:** se mantiene la observación.

22. La Dirección de Informática no posee una política de seguridad de la información.

**Estado actual de la observación:** En trámite.

**Opinión del auditado:** Se finalizó la elaboración de la Política de Seguridad, actualmente dicho proyecto está a la espera de ser aprobada formalmente bajo el expediente Nº 1-47-15336-14-5.

**Respuesta:** se mantiene la observación.

23. El puesto del Auditor Informático dentro de la UAI no se encuentra cubierto en forma permanente, pues el cargo no estaba previsto en la estructura de la misma (Resolución Conjunta Nº 287/94).

**Estado actual de la observación:** Sin acción correctiva informada.

**Opinión del auditado:** Sin acción correctiva informada

**Respuesta:** se mantiene la observación.

## 7. OBSERVACIONES:

De la tarea realizada no surgen nuevas observaciones que realizar. Al ser repetitivas, se procede a realizar el seguimiento de las observaciones anteriores.

## 8. RECOMENDACIONES:

Debido a que las observaciones se dan en forma recurrente, las recomendaciones son las mismas que las auditorias anteriores, a saber:

### De acuerdo al informe 7 del 2012:

**22.** Definir indicadores de desempeño de la gestión que permitan comparar el plan informático aprobado contra los resultados de su ejecución. Los mismos permitirán evaluar el grado de cumplimiento del plan estratégico y hacer un seguimiento y control de los posibles desvíos, así como conocer e informar sus causas como base para la toma de decisiones.

### De acuerdo al informe 8 del 2013:

#### ORGANIZACIÓN INFORMÁTICA

**2.** Mejorar y formalizar los procedimientos para el desarrollo y mantenimiento de aplicaciones. Esto permitirá que todos los proyectos que se encaren sean integrados al resto de las aplicaciones existentes. Así, a través de un plan informático anual e integral, los procedimientos permitirán llegar a todas las áreas del organismo permitiendo dar respuesta a sus necesidades y mejorar la disponibilidad de los datos en toda la administración.

**4.** Actualizar la descripción documentada de los puestos de trabajo con sus respectivos deberes y responsabilidades para formalizarla, contando de esta forma con la aprobación de las autoridades del organismo. Tal aprobación permitirá notificar formalmente al personal afectado de la Dirección de Informática.

**5.** Fortalecer la estructura organizativa de la Dirección de Informática incorporando recursos calificados. Ampliar dicha estructura permitirá a la misma potenciar el control de intereses por oposición.

**6.** Crear un para identificar, documentar y dar respuesta a las necesidades de capacitación de todos los usuarios que utilizan los servicios de información y que permitan su desarrollo en las nuevas tecnologías existentes.



## PLAN ESTRATÉGICO DE TI

**7, 8, 9 y 10** Incluir en el plan informático procedimientos que acompañen los cambios que se realicen en la organización debido a la implantación de la Firma Digital.

Dichos procedimientos deberán contemplar la capacitación tanto del personal técnico, en lo que respecta a infraestructura, como del usuario final para el manejo de las nuevas tecnologías. Esto permitirá alinear el plan informático con el plan estratégico de la organización. Se deberá fijar un plazo para la revisión y actualización del plan estratégico informático, así como nombrar a los responsables de la ejecución y posterior control del mismo. Además, corresponderá monitorear los posibles desvíos en los plazos, costos y metas previstas, y elevar el mismo a las autoridades para su aprobación e informar los posibles desvíos. Finalmente, se procederá a ejecutarlo a través de procedimientos definidos.

**11.** Elaborar un procedimiento que contemple las situaciones de excepción en lo que respecta a las adquisiciones de Hardware y Software u otros servicios informáticos. Tal procedimiento debe prever la autorización por parte de la Dirección Nacional y la intervención de la Unidad de Auditoría Interna.

## POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS

**12.** Desarrollar, documentar y comunicar políticas y procedimientos respecto de las actividades relacionadas con la Dirección de Informática, tales como:

- Políticas de seguridad para mantener la confidencialidad, integridad y disponibilidad de los sistemas de información.
- Plan de contingencia, de manera tal que éste adquiera una solución alternativa para restituir rápidamente los servicios del organismo y que los procesos críticos continúen funcionando a pesar de una posible falla en los sistemas de información.
- Procedimientos de mantenimiento que atiendan las necesidades de actualización de los sistemas en funcionamiento.
- Procedimientos para el mantenimiento preventivo de equipos.
- Además, definir los responsables del desarrollo, implantación y gestión de las políticas creadas.

## **DESARROLLO DE SISTEMAS/MODIFICACIONES/ PASAJE A PRODUCCIÓN SISTEMAS**

**13 y 14** Documentar un procedimiento que defina las etapas a cumplir durante el desarrollo de un proyecto. El mismo debe incluir estudios de factibilidad y análisis de riesgos, controles de tiempo, presupuestos, recursos utilizados, la planificación de adquisiciones e insumos y la participación de todas las áreas requirentes en conjunto con la Unidad de Auditoría Interna. Dicho plan debe ser monitoreado para luego analizar e informar los resultados de su ejecución y sus posibles desvíos con las causas correspondientes.

## **ADMINISTRACIÓN DE PROYECTOS INFORMÁTICOS**

**15 y 16** Implementar un procedimiento formal y mejorar los procesos para gestionar el desarrollo, mantenimiento y adquisición de aplicaciones, de manera de integrarlas al resto de las aplicaciones existentes.

## **INVENTARIO DE RECURSOS INFORMATICOS**

**17.** Elaborar y documentar un procedimiento que permita registrar e identificar todos los recursos informáticos disponibles. Se aconseja que dicho procedimiento incluya la registración de la asignación de equipos o elementos informáticos a usuarios y su respectivo desplazamiento.

## **GESTIÓN DE SITIOS DE INTERNET/EXTRANET/INTRANET**

**18.** Se recomienda que sea la Dirección de Informática la responsable de la estructura del sitio Web de la organización. Para ello, la Dirección deberá confeccionar un modelo documentado de la estructura. Por lo tanto, se sugiere que la Dirección de Relaciones Institucionales y Regulación Publicitaria sea responsable únicamente del contenido del sitio Web.

## **GESTIÓN Y PROTECCIÓN DE BASES DE DATOS Y ARCHIVOS DE DATOS**

**19, 20 y 21** Definir un modelo de arquitectura de la información integral que incluya controles de consistencia, integridad, confidencialidad y validación. Confeccionar los diccionarios de datos para facilitar el manejo de la información en los sistemas, dado que los mismos sufren cambios continuos. Esto permitirá localizar errores, omisiones en los sistemas y detectar dificultades.

Es fundamental registrar la información lo más organizada posible, en forma homogénea, para garantizar que la información sea localizada con rapidez y que esté disponible en concordancia con las necesidades operativas. Actualizar dicho modelo de arquitectura.

## SEGURIDAD

**22.** Confeccionar una política de seguridad de la información acorde con la normativa aplicable para garantizar el cumplimiento de las normas establecidas.

## AUDITORÍA INTERNA DE SISTEMAS

**23.** Se recomienda la incorporación de la figura de un Auditor Informático en la Unidad de Auditoría Interna.

## 9. CONCLUSIONES:

El crecimiento de la Administración trajo aparejado una gran cantidad de proyectos, lo cual generó un importante incremento en la demanda del desarrollo de nuevas aplicaciones que brinden asistencia técnica a todas las áreas de la Organización ya que son fundamentales para el avance del Sistema de Gestión Electrónica de Trámites de acuerdo con lo establecido por la Disposición ANMAT N°6889/10 “Programa de Despapelización”.

La escasez de recursos calificados de la Dirección de Informática, ha impactado directamente sobre la calidad de los servicios y productos generados por dicha Dirección.

La Dirección de Informática no cuenta con políticas y procedimientos formales ni con una metodología de administración de proyectos que facilite y promueva los servicios tecnológicos para dar respuesta a la implementación de las nuevas demandas a fin de colaborar con el cumplimiento de los objetivos estratégicos de ANMAT.

Ciudad Autónoma de Buenos Aires, 28 de octubre de 2016.