

UNIDAD DE AUDITORÍA INTERNA

Informe de Auditoría N° 37/19

Gestión de la Gerencia de Procesos y Calidad



Ministerio de Agricultura,
Ganadería y Pesca
Presidencia de la Nación

INFORME DE AUDITORÍA N° 37/2019¹
Gestión de la Gerencia de Procesos y Calidad

Índice

I. INFORME EJECUTIVO	2
1. Objeto de la Auditoría	2
2. Alcance	2
3. Observaciones, recomendaciones, opinión del auditado y comentario de la UAI ..	2
4. Conclusión	3
II. INFORME ANALÍTICO	4
1. Objeto de la Auditoría	4
2. Alcance	4
3. Tarea realizada	4
4. Marco de referencia	4
5. Observaciones, recomendaciones, opinión del auditado y comentario de la UAI ..	15
6. Conclusión	22

INFORME DE AUDITORIA N° 37/2019

Gestión de la Gerencia de Procesos y Calidad

I. INFORME EJECUTIVO

1. Objeto de la Auditoría

Evaluar la aplicación de las competencias en el ámbito de la Gerencia, y la definición de la estrategia para el desarrollo de los procesos, analizando los aspectos normativos.

2. Alcance

Este proyecto de auditoría abarca las competencias, asignación de funciones, grupos de trabajo y registro de las actividades de la Gerencia de Procesos y Calidad (GPYC).

Además, se analizó el desarrollo de los procesos, las herramientas utilizadas, las certificaciones de calidad y el funcionamiento sistema de control interno sobre su gestión.

Es de mencionar que el examen se realizó de acuerdo con las Normas de Auditoría Interna Gubernamental, aprobadas por Resolución N° 152/02 SGN, sus modificatorias y/o complementarias.

3. Observaciones, recomendaciones, opinión del auditado y comentario de la UAI

Por intermedio de la nota NO-2019-113634795-APN-GPYC#INTA, se recibió respuesta al Informe Preliminar, el cual fuera remitido a través de la Nota NO-2019-113247516-APN-UAI#INTA. A continuación, se exponen las observaciones más relevantes, manteniendo la numeración del Informe Analítico.

Observación N° 1:

La separación de ambientes, en el desarrollo del sistema de procesos no es la adecuada, habiéndose constatado que parte del equipo informatizador, el Gerente y un proveedor pueden ingresar al ambiente productivo (gestor de base de datos, servidores y aplicaciones que gestionan los procesos).

Recomendación:

Se deben implementar los cambios necesarios para que haya una adecuada separación de ambientes, que garantice el control por oposición y la segregación de funciones. Remitir a esta UAI, la documentación que acredite lo actuado.

Opinión del Auditado:

La Gerencia de Informática y Gestión de la Información, ha realizado una separación de ambientes (desarrollo/ testing y producción) en servidores virtuales que administran perfiles y usuarios con roles definidos en cada uno de ellos.

Se coordinará con la Gerencia de Informática y Gestión de la Información, a implementar con la Gerencia de Procesos y Calidad, la práctica para operar

sobre servidores que contemplen una separación de ambientes que aseguren el control por oposición.

Los desarrollos de informatización se tratan en los entornos de desarrollo y se prueban, con los roles implicados en testing. Una vez alcanzados los resultados requeridos, y con la conformidad de los perfiles autorizados se ejecuta el pasaje a Producción. Esta solicitud llega a través del proceso de Informatización o del gestor de incidencias y mejoras en producción.

Ese pasaje será realizado por usuarios de la Gerencia de Procesos y Calidad que cuenten con determinado rol y permisos necesarios para ejecutar en producción, tomando los desarrollos validados en testing.

Plazo de regularización 90 días.

Comentario de la UAI:

En virtud de la respuesta brindada por el auditado, la observación se categoriza como **EN IMPLEMENTACIÓN, otorgándole plazo de regularización hasta el 31/03/2020.**

4. Conclusión

La aplicación de las competencias en el ámbito de la Gerencia, y la definición de la estrategia para el desarrollo de los procesos, se los considera adecuados.

CABA, 30 de diciembre de 2019.

INFORME DE AUDITORIA N° 37/2019

Gestión de la Gerencia de Procesos y Calidad

II. INFORME ANALÍTICO

1. Objeto de la Auditoría

Evaluar la aplicación de las competencias en el ámbito de la Gerencia, y la definición de la estrategia para el desarrollo de los procesos, analizando los aspectos normativos.

2. Alcance

Este proyecto de auditoría abarca las competencias, asignación de funciones, grupos de trabajo y registro de las actividades de la Gerencia de Procesos y Calidad (GPyC).

Además, se analizó el desarrollo de los procesos, las herramientas utilizadas, las certificaciones de calidad y el funcionamiento sistema de control interno sobre su gestión.

Es de mencionar que el examen se realizó de acuerdo con las Normas de Auditoría Interna Gubernamental, aprobadas por Resolución N° 152/02 SGN, sus modificatorias y/o complementarias.

3. Tarea realizada

La auditoría se desarrolló en tres etapas: 1) solicitud de información/documentación a la GPyC en forma previa al trabajo de campo y consulta de bases informáticas institucionales; 2) labor de campo desarrollada entre los días 26/09/2019 y 1/10/2019 (verificación de información/documentación y entrevistas al personal) y 3) análisis de la información recabada, consolidación y redacción del presente informe.

4. Marco de referencia

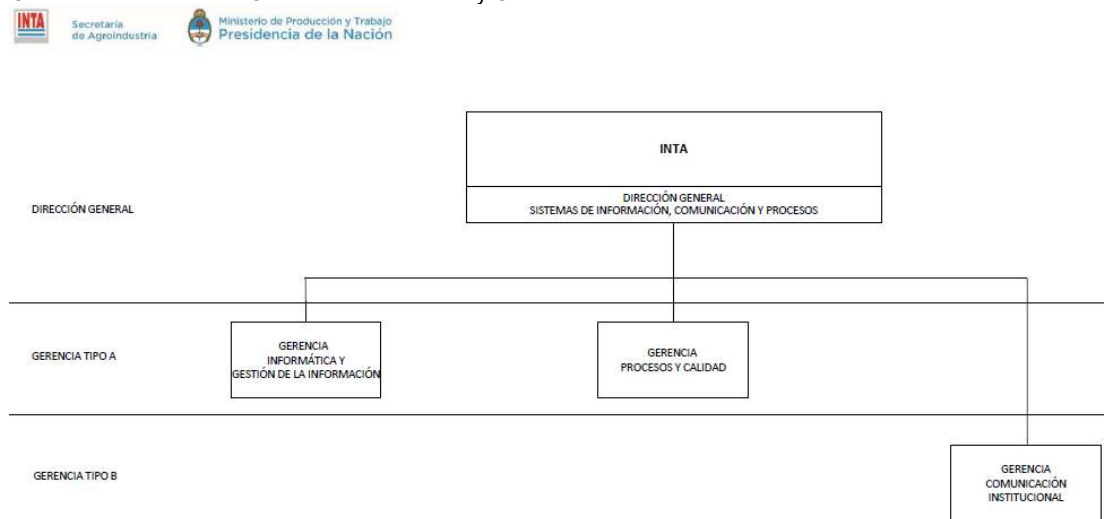
Estructura de la Gerencia

Mediante Resolución Consejo Directivo (CD) INTA N° 513/2019 se aprobó la actualización de la estructura organizativa del Organismo, donde en su Anexo III f, se encuentra la Gerencia de Procesos y Calidad dependiente de la Dirección General de Sistemas de Información, Comunicación y Procesos (DGSICyP) sin apertura de su organización interna (Gráfico N°1). Asimismo, en el Anexo IV de la misma norma se detallaron las “Acciones” correspondientes a dicha Gerencia:

- 1- Intervenir en la definición de planes, políticas y pautas institucionales, alineadas con la estrategia general del INTA, que impulsen un modelo basado en la gestión por procesos y calidad.
- 2- Coordinar el diseño del mapa institucional y la gestión de los procesos, su informatización, ingeniería, integración con otros sistemas, efectiva implementación y mejora.
- 3- Coordinar en el diseño y promoción de planes de acompañamiento a las unidades para la implementación de sistemas de gestión de procesos y calidad apoyados en tecnologías.
- 4- Coordinar la estrategia federal de actuación de referentes regionales en materia de procesos y calidad.

- 5- Coordinar espacios institucionales y soluciones orientados a la generación de lineamientos de acción y acuerdos en materia de Procesos y Calidad para el logro de una gestión integrada de los sistemas de Calidad.
- 6- Coordinar la estrategia y actividades del Laboratorio de Ensayos de Aptitud, Patrones y Metrología del INTA con la finalidad de mantener correctas mediciones con trazabilidad metrológica y optimización de recursos institucionales.

Gráfico N°1: Estructura Gerencia de Procesos y Calidad

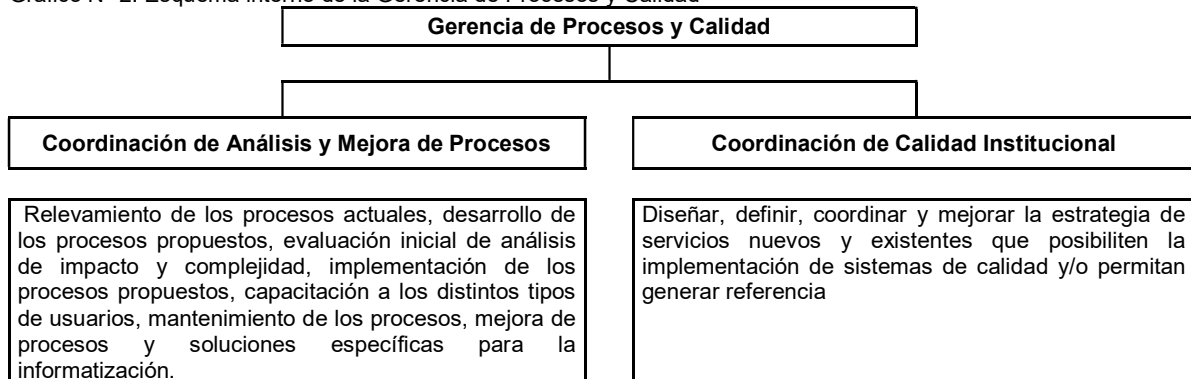


Fuente: Resolución CD INTA N° 513/2019

Funcionalmente la Gerencia se organiza en dos sectores denominados “*Coordinación de Análisis y Mejora de Procesos*” y “*Coordinación de Calidad Institucional*” siendo sus responsables la agente legajo N° 22.195, (designada mediante Disposición DN N° 1.014/19 como Profesional de Gestión Interna Nivel de puesto de trabajo 8) y el agente legajo N° 19.503 (designado mediante Disposición DN N° 1.497/16 como Profesional de Gestión Interna Nivel de puesto de trabajo 7; modificando por Disposición DN N° 1001/19 a puesto de trabajo 8), respectivamente.

A continuación, se expone un organigrama de su distribución interna junto a las principales tareas de cada coordinación.

Gráfico N° 2: Esquema interno de la Gerencia de Procesos y Calidad



Informatización de procesos: aplicación de las herramientas de BPM comerciales en conjunto con las herramientas desarrolladas en INTA para la digitalización y reingeniería de procesos organizacionales

Coordinación del modelo de implementación de los sistemas de Calidad de la Gerencia de Procesos y Calidad promoviendo la Certificación / Acreditación de los Servicios.

Mantener del Sistema de Gestión de Calidad y de la acreditación del LEAPMI.

Capacitación, entrenamiento y actualización de los calibradores

Fuente: Elaboración propia con datos suministrados por la Gerencia

Recursos Humanos

La Gerencia, al 31/05/2019, contaba con un plantel de nueve (9) agentes quienes revisten en la planta permanente y transitoria, al que se suman siete (7) personas extra-INTA.

Asimismo, se agregan para tareas de consultoría, desarrollo, mantenimiento y soporte de procesos informatizados a tres (3) proveedores mediante la modalidad de Contrataciones Directas.

Se tomó conocimiento que dicha situación se debe a la baja de varios agentes en el último año (además de personal contratado), los cuales no pudieron ser retenidos ya sea por mejores oportunidades salariales en el sector privado o por decisión Institucional de baja de contratos.

De acuerdo al relevamiento efectuado, de los recursos humanos interactuantes en la Gerencia, el 47,37% es personal de INTA; en el cuadro siguiente se indica la conformación del mismo:

Cuadro N°1: Recursos humanos interactuante en la GPYC al 31/05/2019

Personal	Situación	Gerente	Coordinación Análisis y Mejora de Procesos	Coordinación Calidad Institucional	Total
INTA	PP	1	1	2	9
	PT		3	2	
extra-INTA	Carta 36		4	1	7
	Prohuerta		1	1	
Proveedores	Contratación Directa		3		3
		1	12	6	19

Fuente: Elaboración propia con datos suministrados por Gerencia de Procesos y Calidad

Plan Estratégico de la Gerencia de Procesos y Calidad

Para el logro de sus objetivos, la Gerencia definió su Plan Estratégico, el cual pone el foco en 3 grandes objetivos a largo plazo, definiendo las estrategias primarias y secundarias como así también la cuantificación del grado de cumplimiento de los mismos. Debido a su extensión, solamente se exponen los objetivos y estrategias de dicho plan. Cabe recordar que este plan no cuenta con la aprobación formal del Organismo.

Cuadro N° 2: Plan Estratégico de la GCyP

Objetivo	Estrategias	Líneas de acción (estrategias secundarias/líneas programáticas)
1 - Generar las condiciones institucionales para la transición a un modelo de gestión basado en	a. Diseño de planes, estrategias, políticas y herramientas para la definición, sistematización e implementación práctica de Calidad y Procesos en el INTA.	1. Definición y regulación de políticas, alcance, normas y procedimientos de articulación en materia Calidad y Procesos dentro del INTA.

Objetivo	Estrategias	Líneas de acción (estrategias secundarias/líneas programáticas)
procesos y calidad, apoyados por las tecnologías.	b. Articulación a través de espacios de acuerdo y definición de estrategias de servicios que posibiliten la implementación de los sistemas de calidad y procesos.	1. Participación en instancias de consenso institucional entre las áreas tomadoras de decisión. 2. Diseño e implementación de nuevos servicios y proyectos especiales y, gestión estratégica de los servicios existentes de la GeCal (*).
2 - Ser articuladores y referentes estratégicos institucionales en materia de procesos y calidad para el INTA	a. Ser parte activa en los espacios claves para la Institución.	1. Articulación con los Organismos integrantes del Sistema Nacional de Calidad y otras organizaciones estratégicas
	b. Posicionamiento y búsqueda de la excelencia	1. Formación permanente en temáticas innovadoras del área de intervención 2. Reconocimiento externo del Sistema de Gestión de la GeCal
3 - Acompañar a las Unidades que requieran gestionar con sistemas de calidad o por procesos desarrollando herramientas (y soluciones) eficientes y alineadas a las políticas del organismo.	a. Cartera de recursos, productos y servicios disponibles	1. Desarrollo activo de capacidad instalada en territorio para la gestión (diseño, implementación y mejora) de sistemas de gestión de calidad y procesos colaborativamente con las partes interesadas - CAPACIDAD INSTALADA-
		2. Prestación del Servicio de la GeCal Desarrollo de los procesos de las Áreas de la GeCal, redes de trabajo y herramientas de apoyo para los servicios brindados y Áreas/Unidades - PRODUCTOS Y SERVICIOS-
		3. Servicios PostVenta

Fuente: Gerencia de Procesos y Calidad

(*) GeCal: Denominación anterior de la Gerencia de Procesos y Calidad

Al plan mencionado se les adicionaron las Metas operativas 2016-2020, los Producto/Servicio a obtener, los Indicadores, la frecuencia de medición, entre otros.

La Gerencia lleva un seguimiento periódico de los logros obtenidos, habiendo suministrado información del grado de avance al 31/05/2019 y al 30/10/2019.

Integración de procesos informáticos en el sistema Workflow

Mediante Resolución CD INTA N° 152/2018 de fecha 06/02/2018, se aprobó la integración de los procesos solicitados por el entonces Ministerio de Modernización con el sistema workflow del INTA.

Los procesos mencionados en dicha norma fueron cotejados con los implementados por el Organismo (hasta el 13/09/2019), encontrándose que no se encontraban publicados los siguientes:

Cuadro N° 3: Procesos acordados con Modernización, no publicados

Trámite solicitado por Modernización	Proceso INTA
Contrato Locación de Servicio	Contrato locación de servicios
Liquidación de haberes – Adicionales y suplementos	Liquidación de haberes
Promoción de grado	Promoción de grado
Liquidación de haberes – Bonificación por desempeño destacado	Liquidación de haberes
Liquidación de haberes - Horas extras o Servicios especiales	Liquidación de haberes
Cese de Servicios	Cese de Servicios
Designación Planta Permanente	Designación de planta permanente – Solicitud de funciones ejecutivas – Incorporación y/o reasignación

Trámite solicitado por Modernización	Proceso INTA
Solicitud de funciones ejecutivas – Incorporación y/o reasignación	Designación de planta permanente – Solicitud de funciones ejecutivas – Incorporación y/o reasignación
Liquidación Complementaria de Haberes	Liquidación de haberes
Liquidación General de Haberes	Liquidación de haberes
Obras Públicas Ley 13.064	Proceso General
Presentación de Proveedores	Proceso General
Altas y bajas - Patrimoniales	Proceso General

Fuente: Elaboración propia

A su vez, en el portal de procesos se encuentran habilitados los siguientes trámites que se realizaron con posterioridad a la resolución mencionada (Cuadro N° 4):

Cuadro N° 4: Procesos publicados, pero no contemplados en Resolución N° 152/2018

Descripción del Trámite	Proceso INTA
Accidente de trabajo	Proceso General
Adhesión Retiro Voluntario	Proceso General
Adscripción agente	Proceso General
Cédula de notificación / judicial	Proceso General
Contrato	Proceso General
Denuncias de Robo/hurto/siniestro	Proceso General
Donación	Proceso General
Fallecimiento agente	Proceso General
Incorporación al Programa de Teletrabajo	Proceso General
Infracción	Proceso General
Licencias	Proceso General
Licencias por razones de salud	Proceso General
Memo	Proceso General
Oficio	Proceso General
Oficio reiteratorio	Proceso General
Recurso de reconsideración, jerárquico o de Alzada	Proceso General

Fuente: Elaboración propia

Productos y resultados

En “Actividades y Logros” del espacio colaborativo de la GPyC se registran desde 2016 todas sus actividades. En el detalle de estos se pueden ver actividades tales como: propia de la gerencia, capacitaciones, procesos, calibraciones de instrumentos, resolución tickets, entre otras.

Con respecto a los procesos, la GPyC en el sitio reportes.inta.gob.ar implementó una serie de reportes dinámicos en donde expone esta actividad.

En el reporte “Tablero de Procesos” (Gráfico N° 3) se expone los procesos en los que trabaja la Gerencia.

Gráfico N° 3: Tablero de Procesos al 05/12/19.



Fuente: <https://reportes.inta.gob.ar/Reports/powerbi/Procesos/General/Tablero%20de%20Procesos>

Del reporte interactivo surge que, del total de 81 procesos operativos, 46 de ellos están homologados con la Secretaria de Gobierno de Modernización por lo que impactan en el sistema Gestión Documental Electrónica (GDE).

Del listado detallado del reporte se visualiza que por ejemplo el proceso “Liquidación de haberes” no se encuentra publicado, pero tuvo actividad a principios de 2018, por lo que debería actualizarse su estado en el reporte.

Con respecto a las Solicitudes de Procesos, el reporte de solicitudes de informatización tiene 94 registros al 05/12/2019, en donde solo 5 se encuentran en etapa de desarrollo. De estos últimos, 3 corresponden a “Relevamiento y Modelización” y 2 a “Informatización y Revisión” (Grafico N° 4).

Gráfico N° 4: Solicitudes de informatización al 05/12/2019



Fuente: [reportes.inta.gob.ar/Reports/powerbi/Procesos/General/Solicitud%20de%20Informatizaci%C3%B3n%20\(1\)](https://reportes.inta.gob.ar/Reports/powerbi/Procesos/General/Solicitud%20de%20Informatizaci%C3%B3n%20(1))

Los procesos en los que está trabajando la GPyC al 05/12/2019 son los de Administración Cuenta Usuarios, ProHuerta Informe Técnico, SGC Gecal, Medidas Presupuestarias – Refuerzo y Compras. Cada uno de ellos tiene asignado un “InformatizadordeProceso” perteneciente o vinculado al INTA, con excepción del responsable del proceso de Compras del cual se desconoce su vinculación con el Organismo.

Calidad

En relación al proceso aplicado por la Gerencia para la asistencia a usuarios a fin de certificar Calidad, no cuentan con un Manual o procedimiento general aprobado para su realización, sino que cada área de trabajo (Metrología, Capacitación, etc.) tiene su procedimiento interno.

De los procesos certificados, solamente 7 de ellos cuenta con certificación vigente al 30/08/2019. Los mismos son:

Cuadro N° 5: Certificaciones de Calidad vigentes al 30/08/2019.

Descripción	N° de Certificado
INTA - LEAPMI - Laboratorio de Ensayos de Aptitud, Patrones y Metrología Descripción: Calibración de balanzas electrónicas, material volumétrico de vidrio (pipetas, matraces y buretas), micropipetas automáticas, termómetros digitales y conjuntos sensor-indicador de temperatura, termómetros de líquido en vidrio de inmersión total.	ISO / IEC 17025:2005
Centro de Estudios de Fitofarmacia – EEA Mendoza – INTA-Descripción: Determinación de nemátodos en tierras, raíces, plantines de frutillas, barbechos, zanahorias, ajo y cebolla. Residuos de plaguicidas en frutas y hortalizas no grasas, vinos, mosto, pulpas, jugo y agua. Determinación de plagas cuarentenarias en bananos. A partir del 12-07-2017 se suspenden los ensayos “residuos de plaguicidas Endosulfan (α y β) y pp'DDE”, desde el 01-11-2017 se suspenden los ensayos de los plaguicidas	17025:2005
LABORATORIO DE ACEITES Y GRASAS, INTA EEA CATAMARCA Descripción: Determinación de la acidez, índice de peróxido y composición de ácidos grasos en aceite de oliva.	17025:2005
INTA - LABORATORIO DE PATOBIOLOGIA- Descripción: Método de Diagnóstico de Leptospirosis por técnica de Serovar específica. Test de Microaglutinación (MAT) en sueros bovinos, caprinos, ovinos, equinos y porcinos.	ISO / IEC 17025:2005
Instituto de Biotecnología CICVyA INTA -Descripción: Secuenciación de ADN y detección y cuantificación de OGM, secuencias de ADN y genes, por PCR, en semillas, granos y alimentos.	ISO / IEC 17025:2005
INTA EEA RAFAELA LABORATORIOS DEL AREA DE PRODUCCION ANIMAL - Determinación de grasa, proteína y sólidos totales en leche fluida de vaca, de valor de peróxido en grasa láctea anhidra.	17025:2005
INTA - DGSICyP - Gerencia de Procesos y Calidad - Certificación ISO 9001:2015 - Servicio de Diseño, Desarrollo e Informatización de Procesos del INTA	ISO 9001:2015

Fuente: GPyC

Certificación de la GPyC

- *Certificación – Servicio de Diseño, Desarrollo e Informatización de Procesos del INTA”*

La Gerencia tiene la Certificación ISO 9001:2015 para este proceso, desde 27/09/2018 con validez de certificación hasta el 27/09/2021.

El último informe de auditoría de seguimiento de calidad tiene fecha 31/05/2019, en donde se verificó la adecuación del Informe de calidad, arrojando 3 observaciones que fueron contestadas por la Gerencia. En base a los hallazgos de esa auditoría, el auditor responsable resolvió recomendar el mantenimiento de la certificación.

- *INTA - LEAPMI - Laboratorio de Ensayos de Aptitud, Patrones y Metrología*

Esta certificación corresponde al laboratorio de calibración de balanzas electrónicas, material volumétrico de vidrio (pipetas, matraces y buretas), micropipetas automáticas, termómetros digitales y conjuntos sensor-indicador de temperatura, termómetros de líquido en vidrio de inmersión total, entre otros.

Las calibraciones que se realizan se pueden ver en el espacio colaborativo de la Gerencia (Actividades y Logros GECAL). Para el período enero – noviembre 2019 se registraron 351 calibraciones.

Informatización de Procesos - Metodología

La Gerencia de Procesos y Calidad certificó un sistema de calidad para el “Servicio de desarrollo de diseño e informatización de procesos INTA. Diseño e implementación del curso de aprendizaje presencial y a distancia” con la norma ISO 9001:2015, con vigencia hasta el 27/09/2021.

Para la implementación de procesos, la GCyP definió una metodología de trabajo que consta de 11 etapas:

Etapas 1: Demanda y definición del equipo de trabajo de la contraparte.

En esta etapa se ingresa la solicitud, los detalles básicos del proceso, el Responsable del Proceso por Unidad (RPU), los administradores y se incorporan los avales de los autorizadores.

Etapas 2: Evaluación y Priorización de la DGSICyP

En esta etapa el Director General realiza la evaluación del proceso, define la estrategia de resolución y le asigna la prioridad al proceso.

Etapas 3: Priorización GPyC

Los procesos aprobados en la etapa anterior son priorizados por el Gerente y establece las fechas tentativas de realización.

Etapas 4: Armado de equipo de trabajo

Se designan el responsable del proceso de la GPyC, el informatizador y el equipo informatizador.

Etapas 5: Relevamiento y Modelización

Esta etapa es la más relevante y compleja, ya que acá se incorpora las minutas de las reuniones, el relevamiento del proceso, se define el esquema base, se identifican particularidades del proceso, revisión del equipo informatizador, modelización, desarrollo, impacto en GDE (si lo requiere) y migración a producción.

Etapas 6: Acuerdo nivel de servicios (ANS)

En esta etapa el RPU presta el aval de que los cambios que surgen se registran en el Gestor de Incidencias y Mejoras. Es la aprobación de ANS por RPU.

Etapas 7 Informatización, revisión y selección del verificador

Se realizan los ajustes en el proceso y se procede a la selección del Verificador, el cual debe ser una persona ajena al proceso.

Etapas 8 Verificación ANS

El verificador designado en la etapa anterior, verifica la inclusión de los cambios.

Etapas 9 Pruebas Integrales y validación

Se verifica y valida el flujo del proceso, el contenido de listas desplegables, funcionamiento de grillas, las bandejas, la página de intranet etc.

Etapas 10 Validación ANS

Solo se procede a la validación de la etapa anterior por el responsable del proceso.

Etapas 11 Finalización de la informatización

Confirmación de la migración del proceso.

En un análisis general, las etapas 5 y 9 son las más complejas y con mayor carga de tareas, que incluyen el desarrollo y las pruebas de funcionamiento.

En la etapa 10 "Validación ANS" (Gráfico N° 5) además de la validación de la Unidad, el responsable del proceso, se compromete a hacerse cargo de toda la documentación para su implementación; sin embargo, allí no se explicita cual es el tipo de documentación requerida por el proceso, para que el mismo sea lo suficientemente descriptiva para el usuario y para su aprobación formal.

Gráfico N° 5: Etapa 10 "Validación ANS" - Documentación



Fuente: GPpC

Desarrollo

El proceso de desarrollo relevado se relaciona con las etapas mencionadas anteriormente.

El grupo de la gerencia encargado de la informatización, comienza diseñando, en una aplicación propia, el esquema de los componentes del proceso en el que se incluyen campos, desplegables, grillas, validaciones, incorporación de archivos, etiquetas, etc.

Esta aplicación permite la reutilización de los componentes, lo que genera una cierta estandarización del código. Una vez terminado el diseño de los componentes, se genera un archivo de texto que posee el código fuente, que es incorporado a un proyecto de ".NET".

Por otro lado, en el diseñador del sistema "Pectra" se diagrama el flujo de trabajo del proceso, se definen las bandejas, los procesos internos y los condicionales o puntos decisivos.

Con lo mencionado se finaliza el desarrollo, y posteriormente se realizan las etapas de pruebas y validaciones.

Para el desarrollo se identifican los siguientes ambientes:

Desarrollo: El grupo denominado Informatizador es el que realiza el desarrollo, el cual con posterioridad transfiere a un proveedor, que es el encargado de configurar e implementarlo en los servidores destinados a tal efecto.

De manera excepcional, para el proceso específico "Compras" se contrató a un proveedor que se encuentra trabajando en el desarrollo del mismo, supliendo las tareas del grupo informatizador.

Testing: En el ambiente de prueba se realiza las verificaciones de funcionamiento y de control, quedando evidencias de los resultados. Cabe destacar que este ambiente se encuentra separado del productivo.

Producción: El ambiente de producción se realiza sobre la infraestructura provista por la Gerencia de Informática y Gestión de la Información (GlyGI), la cual, según lo manifestado por su Gerente, recientemente se le asignó mayor capacidad operativa (memoria, espacio de almacenamiento, etc.). Este ambiente posee dos servidores, en donde funciona el sistema “PECTRA BPM Savia”, el gestor de base de datos “SQL Server” y el software “MQueue Viewer”.

De lo relevado, surge que el proveedor encargado de la infraestructura participa en todos los ambientes; y parte del grupo informatizador y el Gerente tienen acceso al gestor de base de datos y al servidor de producción.

Herramientas de Software

Los procesos, se desarrollan sobre la herramienta “PECTRA BPM Savia” que de acuerdo a lo informado posee el siguiente detalle de licencias otorgadas al INTA:

- PROCESS DESIGNER BPMN – 14 equipos licenciados.
- PROCESS DESIGNER – 1 server.
- SERVER – 2 servidores.

Además, se tiene registros de los equipos que tienen instaladas las licencias.

Con la empresa “Prominente”, proveedora del software, se mantiene un servicio de actualización y asistencia, el cual es necesario para la continuidad del sistema y resolución de incidentes.

La herramienta “MQueue Viewer” es de código abierto y se utiliza para gestionar la cola de los procesos que impactan en GDE, debido a las limitaciones en los tiempos de respuestas de la homologación que brindan los servidores de la Secretaría de Gobierno de Modernización.

Con respecto a las licencias del gestor de base de datos “SQL Server” y del Sistema Operativo de los servers, las mismas son de responsabilidad de la GlyGI.

Performance

En el sistema de procesos, desde dentro de la Red INTA, se verificó en ciertos momentos lentitud en el acceso y eventualmente alguna caída temporal. Estos inconvenientes pueden ser originados por problemas en la infraestructura, logs de la base de datos, problemas propios de la aplicación, entre otros.

Teniendo en cuenta las herramientas sobre donde funciona el sistema y lo antes mencionado, se debería realizar sobre el sistema en producción las pruebas de carga (con niveles de usuarios y transacciones esperado) y stress (carga máxima) para evitar problemas y optimizar la aplicación.

Como el método de trabajo utilizado permite que la informatización pueda ser realizada por personal que no posee el expertise de un programador, sería conveniente la intervención de especialistas en desarrollo a fin de analizar y/o

actualizar el código fuente, con el propósito de adecuarlo a los cambios tecnológicos y a la mejora continua.

Finalmente, en la utilización del buscador de la Gestión y Seguimiento de Documentación (GySDoc), se encontraron situaciones que requieren mejoras, las cuales son expuestas en el acápite de Observaciones.

Asistencia Técnica

Por el período enero 2018 a mayo 2019, cuatro agentes de la Gerencia cobraron retribuciones adicionales en concepto de asistencia técnica por convenios del INTA con CONICET (24773), con el Organismo Argentino de Acreditación (OAA) (24129) y Procadis-SRA (Fitosanitarios).

También cuentan con un convenio con Fundación ArgenINTA (N° 24631), a través del cual, en el período analizado, otros cinco agentes percibieron retribuciones adicionales. Estas correspondieron a tareas específicas y/o fuera del horario habitual; como por ejemplo se mencionan, la informatización de procesos relevantes, modificaciones, reprocesamientos y testeos, imprevistos y pruebas fuera de horas pico de trabajo, migraciones graduales de los procesos, solución de incidencias, entre otros.

El detalle de horas y tareas realizadas por el personal, es llevado en planillas Excel a modo de control por el responsable del área y verificadas con posterioridad por el Gerente.

Los montos abonados por asistencia técnica, entre el período enero 2018 y mayo 2019 (Cuadro N° 6) fueron:

Cuadro N° 6: Montos pagados por asistencia técnica (enero 2018 – mayo 2019)

Entidad	Importe \$
CONICET	318.750,00
FUNDACION ARGENINTA	83.829,00
OAA	60.297,00
PROCADIS	2.035,00
Total general	464.911,00

Fuente: Disposiciones de la Dirección Nacional

Contrataciones

La Gerencia informó para el período enero 2018 – junio 2019 (Cuadro N° 7), las siguientes contrataciones:

Cuadro N° 7: Contrataciones (enero 2018-junio 2019)

Cont. Directa N°	Descripción	Proveedor	Importe total (\$)	Período
88/2017	Servicio de desarrollo, mantenimiento y mejora de software para procesos informatizados - Workflow	Lawler	120.000,00	01/12/17–01/06/18
90/2017	Servicio de desarrollo, mantenimiento y mejora de software para procesos informatizados - Workflow	Lawler	264.000,00	01/12/17–01/12/18
150/2017	Servicio soporte y mantenimiento PECTRA	Prominente	282.902,68	01/07/18–01/07/19
17/2018	Servicio soporte y mantenimiento PECTRA	Prominente	209.088,00	01/04/14–01/04/18
45/2018	Servicio de desarrollo, mantenimiento y mejora de software para procesos informatizados - Workflow	Lawler	159.000,00	03/12/18–01/06/19
72/2018	Consultoría en procesos – Solicitud Compra	A. Gliksón	180.000,00	01/01/19–01/04/19

Cont. Directa N°	Descripción	Proveedor	Importe total (\$)	Período
15/2019	Servicio de desarrollo para implementación de procesos de workflow para sistemas PECTRA	Saksida	384.000,00	02/05/19-02/05/20
16/2019	Consultoría en procesos – Solicitud Compra	A. Glikson	468.000,00	07/05/19-07/11/19
17/2019	Servicio de desarrollo, mantenimiento y mejora de software para procesos informatizados - Workflow	Lawler	192.000,00	03/06/19-03/12/19

Fuente: GPYC

Se analizó una muestra de 3 expedientes del año en curso (CD N° 15, 16 y 17), cuyas detecciones son de procedimientos aplicados en las contrataciones y se encuentran mencionadas en el informe de Compras de Sede Central (IA 32/19).

La metodología de trabajo con los proveedores consiste en acordar previamente las actividades a desarrollar por cada uno de ellos, y el registro de las mismas en el sistema “Trello”, desde donde se realiza el seguimiento y control. Con esta información obtienen los reportes del grado de avance de las tareas asignadas, a fin de avalar las facturas de los proveedores. Estos son Lawler, Saksida y A. Glikson.

En relación a los mismos, durante la etapa de entrevistas pudo verificarse el registro de sus tareas en la plataforma mencionada, corroborándose con lo informado en los trámites de pago.

Respecto al proveedor A. Glikson tiene asignado horas de consultoría para el proceso de Compras, donde según lo informado el 50% de sus horas son presenciales.

Adicionalmente, en el caso de Lawler, presta asistencia a incidencias del “Gestor de Incidencias y Mejoras” del portal de procesos de INTA, y Saksida, realiza tareas referidas a cuestiones específicas relacionadas a “Pectra” y relacionamiento con GDE.

5. Observaciones, recomendaciones, opinión del auditado y comentario de la UAI

Por intermedio de la nota NO-2019-113634795-APN-GPYC#INTA, se recibió respuesta al Informe Preliminar, el cual fuera remitido a través de la Nota NO-2019-113247516-APN-UAI#INTA.

Observación N° 1:

La separación de ambientes, en el desarrollo del sistema de procesos no es la adecuada, habiéndose constatado que parte del equipo informatizador, el Gerente y un proveedor pueden ingresar al ambiente productivo (gestor de base de datos, servidores y aplicaciones que gestionan los procesos).

Recomendación:

Se deben implementar los cambios necesarios para que haya una adecuada separación de ambientes, que garantice el control por oposición y la segregación de funciones. Remitir a esta UAI, la documentación que acredite lo actuado.

Opinión del Auditado:

La Gerencia de Informática y Gestión de la Información, ha realizado una separación de ambientes (desarrollo/ testing y producción) en servidores

virtuales que administran perfiles y usuarios con roles definidos en cada uno de ellos.

Se coordinará con la Gerencia de Informática y Gestión de la Información, a implementar con la Gerencia de Procesos y Calidad, la práctica para operar sobre servidores que contemplen una separación de ambientes que aseguren el control por oposición.

Los desarrollos de informatización se tratan en los entornos de desarrollo y se prueban, con los roles implicados en testing. Una vez alcanzados los resultados requeridos, y con la conformidad de los perfiles autorizados se ejecuta el pasaje a Producción. Esta solicitud llega a través del proceso de Informatización o del gestor de incidencias y mejoras en producción.

Ese pasaje será realizado por usuarios de la Gerencia de Procesos y Calidad que cuenten con determinado rol y permisos necesarios para ejecutar en producción, tomando los desarrollos validados en testing.

Plazo de regularización 90 días.

Comentario de la UAI:

En virtud de la respuesta brindada por el auditado, la observación se categoriza como **EN IMPLEMENTACIÓN, otorgándole plazo de regularización hasta el 31/03/2020.**

Observación N° 2:

Si bien el desarrollo de procesos se encuentra bajo norma de Calidad, el mismo no está incluido, en la metodología de desarrollo de Software del Organismo, y por consiguiente no cuenta con aprobación formal.

Recomendación:

Incorporar en la metodología de desarrollo de Software del Organismo, la generación/programación de estos procesos, y que la misma sea aprobada formalmente por autoridad competente. Remitir a esta UAI, la documentación que acredite lo actuado.

Opinión del Auditado:

Se coordinará con la Gerencia de Informática y Gestión de la Información la implementación con la Gerencia de procesos y calidad, las prácticas que se incluyan en el "Manual de Procedimientos para Desarrollar, Documentar y Controlar Sistemas", que la Gerencia de Informática y Gestión de la Información está desarrollando para su aprobación por parte del Consejo Directivo.

Plazo de regularización 90 días desde la aprobación del mencionado Manual.

Comentario de la UAI:

En virtud de la respuesta brindada por el auditado, la observación se categoriza como **CON ACCION CORRECTIVA INFORMADA, otorgándole plazo de regularización hasta el 31/03/2020.**

Observación N° 3:

Del reporte Solicitud de Informatización (reportes.inta.gob.ar) surge que el "Informatizador de Proceso" del proceso "Compras" (Solicitud N° 46), es una persona, sobre la que se desconoce su relación contractual con el Organismo.

Recomendación:

Efectuar las aclaraciones y/o explicaciones correspondientes informando la forma de relacionamiento de dicha persona. Se queda a la espera, de documentación de respaldo que acredite lo actuado.

Opinión del Auditado:

El informatizador que figura es quien originalmente fue asignado para el desarrollo del proceso al momento de crearse la solicitud en el año 2018, ese agente colaboraba con la Unidad. Actualmente no lo hace y fue reemplazado. Se guarda la información del original como resguardo.

El actual informatizador y representante por parte de la Gerencia de Procesos y Calidad, es [REDACTED].

Se regularizará el tablero para que conste esta información del informatizador original y el actual en el lapso de 30 días.

Comentario de la UAI:

En virtud de la respuesta brindada por el auditado, la observación se categoriza como **CON ACCION CORRECTIVA INFORMADA, otorgándole plazo de regularización hasta el 31/03/2020.**

Observación N° 4:

En la informatización de los procesos, etapa 10 "Validación ANS", se compromete al usuario responsable a realizar la documentación del proceso, sin embargo, no se define qué tipo de documentación deben tener los mismos.

Recomendación:

Definir el formato y tipo de documentación que deben tener los procesos, como ser su Manual de Usuarios, Diagrama de Flujo, Descripción del Procesos, entre otros, con la finalidad de su estandarización. Remitir a esta UAI, la documentación que acredite lo actuado.

Opinión del Auditado:

Se ha modificado el documento del procedimiento para que en los casos en los cuales el formulario digital no es suficientemente claro para quien está destinado a completarlo (usuario del proceso) el mismo disponga de un vínculo a un instructivo/manual digital externo. El Diagrama de flujo, la descripción del proceso, así como la finalidad de su estandarización son solicitadas obligatoriamente.

En el documento Términos y condiciones del servicio de Informatización de Procesos decía:

"Ocuparse de cumplimentar los requerimientos legales y reglamentarios de acuerdo a la normativa INTA para la puesta en uso del proceso informatizado. Esto podría incluir la preparación y presentación de documentación ante la Gerencia de Asuntos Jurídicos, la Unidad de Auditoria Interna y el Consejo Directivo.

Redactar y subir a la intranet la información descriptiva del proceso informatizado que comenzará a utilizarse. <https://intranet.inta.gob.ar/procesos/Paginas/default.aspx>"

En el proceso de solicitud de informatización, en la etapa 1, que debe ser aprobada por el Director o Autorizador de nivel 2, **decía:**

"Términos y Condiciones"

Todas las actividades de informatización de procesos se desarrollan de acuerdo a lo establecido por los documentos del Sistema de Gestión de Procesos (SGP) de la GeCAL. El SGP asegura el desarrollo de manera eficaz de las diferentes actividades requeridas para desarrollar Procesos Informatizados adecuados para satisfacer las necesidades de INTA. El SGP cumple con los requisitos de la norma ISO 9001 vigente y se enmarca bajo los lineamientos del PEI de INTA.

Enviado la solicitud usted está aceptando los Términos y Condiciones correspondientes al Sistema de Calidad de la Gerencia de Procesos y Calidad.

Documentación

:::IMPORTANTE:::

La Unidad Operativa declara hacerse responsable de toda la documentación requerida para la implementación de un nuevo Proceso Informatizado en el INTA.

Deberá responder a todos los requerimientos de la UAI (Unidad de Auditoría Interna) y gestionar el Acto Administrativo correspondiente para su Salida a Producción.

Por otra parte, será responsable de la capacitación de usuarios y deberá publicar la documentación solicitada para el sitio de INTRANET".

Se adjunta la **nueva versión** de Términos y Condiciones del servicio de informatización de procesos dónde se exige vínculo de acceso al proceso, objetivo, alcance, unidad a cargo, documentación y normativa relacionada, fecha de inicio, versión, descripción del proceso, perfiles participantes y responsabilidades junto con una descripción de los mismos. Toda esa información se encuentra publicada en intranet en la solapa Procesos Informatizados.

En la etapa de validación del proceso informatizado se incluye un check específico de dichos requisitos adjuntando la información respectiva que es validada por el coordinador de Análisis y Mejora de Procesos en la etapa previa a la salida a Producción.

Documentación

:::IMPORTANTE:::

La Unidad Operativa declara hacerse responsable de toda la documentación requerida para la implementación de un nuevo Proceso Informatizado en el INTA.

Deberá responder a todos los requerimientos de la UAI (Unidad de Auditoría Interna) y gestionar el **Acto Administrativo** correspondiente para su Salida a Producción.

Por otra parte, será responsable de la capacitación de usuarios y deberá publicar la documentación solicitada para el sitio de **INTRANET**.

Documentación Requerida:

Diagrama de Flujo

Adjunte Diagrama de Flujo

Seleccionar archivo
Ningún arch... leccionado

Adjuntar

Documentación INTRANET

Adjunte documentación

Seleccionar archivo
Ningún arch... leccionado

Adjuntar

Manual de Usuario

Adjunte Manual

Seleccionar archivo
Ningún arch... leccionado

Adjuntar

Normativa relacionada

Adjunte Normativa

Seleccionar archivo
Ningún arch... leccionado

Adjuntar

Comentario de la UAI:

En virtud de la respuesta brindada por el auditado, la observación se categoriza como **REGULARIZADA**.

Observación N° 5:

En el acceso al sistema de procesos, desde dentro de la Red INTA, se detectaron momentos de lentitud, y eventuales caídas temporales del sistema.

Recomendación:

En virtud de lo detectado, es relevante realizar sobre el sistema en producción, pruebas de carga y stress a fin de determinar las limitaciones del sistema en la infraestructura, la gestión de la aplicación, el gestor de base de datos, optimización del código, y en base a ello proceder a su mejora. Remitir a esta UAI, la documentación que acredite lo actuado.

Opinión del Auditado:

Se coordinará con la Gerencia de Informática y Gestión de la Información la realización de un ambiente sobre el sistema en producción, para realizar pruebas de carga y stress, según lo requerido.

PLAZO DE REGULARIZACIÓN 90 días para el desarrollo de las tareas requeridas.

Comentario de la UAI:

En virtud de la respuesta brindada por el auditado, la observación se categoriza como **CON ACCION CORRECTIVA INFORMADA, otorgándole plazo de regularización hasta el 31/03/2020.**

Observación N° 6:

De los procesos solicitados por el entonces Ministerio de Modernización, que debían ser integrados con el Sistema WorkFlow de INTA, aprobados por Resolución CD INTA N° 152/2018, no se encuentran publicados/habilitados para su utilización, los siguientes:

- a) Liquidación de haberes – Adicionales y suplementos
- b) Promoción de grado
- c) Liquidación de haberes – Bonificación por desempeño destacado
- d) Liquidación de haberes - Horas extras o Servicios especiales
- e) Solicitud de funciones ejecutivas – Incorporación y/o reasignación
- f) Liquidación Complementaria de Haberes
- g) Liquidación General de Haberes
- h) Obras Públicas Ley 13.064
- i) Presentación de Proveedores

Recomendación:

Efectuar las aclaraciones pertinentes, indicando plazos para la implementación de los procesos faltantes o en caso que haya habido modificaciones a lo acordado, informar las mismas. Remitir a esta UAI, la documentación que acredite lo actuado.

Opinión del Auditado:

- a) Liquidación de haberes – Adicionales y suplementos. El mismo se encuentra en producción (forma parte del proceso Liquidación de Haberes). En base al relevamiento realizado con las unidades competentes, no está habilitado para todos los perfiles. Está descripto en la intranet.

- b) Promoción de grado El mismo se encuentra en producción En base al relevamiento realizado con las unidades competentes, no está habilitado para todos los perfiles. Está descripto en la intranet.
- c) Liquidación de haberes – Bonificación por desempeño destacado. No está en producción ya que la Dirección de RRHH desistió de su interés de informatizar este proceso.
- d) Liquidación de haberes - Horas extras o Servicios especiales. No está en producción ya que la Dirección de RRHH desistió de su interés de informatizar este proceso.
- e) Solicitud de funciones ejecutivas – Incorporación y/o reasignación. El mismo se encuentra en producción (forma parte del proceso Designación de Planta Permanente). En base al relevamiento realizado con las unidades competentes, no está habilitado para todos los perfiles. Está descripto en la intranet.
- f) Liquidación Complementaria de Haberes. El mismo se encuentra en producción (forma parte del proceso Liquidación de Haberes). En base al relevamiento realizado con las unidades competentes, no está habilitado para todos los perfiles. Está descripto en la intranet.
- g) Liquidación General de Haberes. El mismo se encuentra en producción (forma parte del proceso Liquidación de Haberes). En base al relevamiento realizado con las unidades competentes, no está habilitado para todos los perfiles. Está descripto en la intranet.
- h) Obras Públicas Ley 13.064. El mismo fue dado de baja de GySDOC porque nos indicaron que los trámites se ejecutan a través del Portal electrónico de Contrataciones (CONTRAT.AR)
- i) Presentación de Proveedores. El mismo fue dada de baja la opción del proceso GySDOC porque en su momento era de caratulación interna, pero en GDE lo modificaron a principios de año como de caratulación externa. Como los usuarios lo usaban internamente, no podíamos emplearlo por lo se dio de baja.

Comentario de la UAI:

En virtud de la respuesta brindada por el auditado, la observación se categoriza como **CON ACCION CORRECTIVA INFORMADA, otorgándole plazo de regularización hasta el 31/03/2020**, dejando constancia que para los c), d), h) e i) se deberá de emitir un acto administrativo del Consejo Directivo por el cual se apruebe dejar sin efectos los procesos en cuestión. Además se solicita habilitar un perfil de consulta, a fin de permitir a esta UAI la verificación lo indicado en los ítems a), b), e), f) y g).

Observación N° 7:

El procedimiento de Compras Institucional, no contempla una instancia de intervención y aval de la Gerencia de Procesos y Calidad, ante la adquisición de equipamiento de laboratorio, que será utilizado en los procesos de certificación bajo normas internacionales.

Recomendación:

Analizar junto a la Dirección General de Administración, la incorporación de una instancia de intervención de la Gerencia de Procesos y Calidad, en el proceso de compras del Organismo, a fin de evitar adquisiciones de equipamientos costosos que con posterioridad no puedan certificar calidad. Remitir a esta UAI, la documentación que acredite lo actuado.

Opinión del Auditado:

Entendemos que algunas compras se realizan con evaluación y aval de un responsable idóneo mediante un informe técnico, como por ejemplo en la compra de equipamiento informático.

Se realizó un Gysdoc con Nro 177221 dirigido al Gerente de contabilidad, gestión administrativa y patrimonio colocando esta observación, consultando las posibilidades de incorporación de esta etapa en el proceso de su competencia.

Comentario de la UAI:

En virtud de la respuesta brindada por el auditado, la observación se categoriza como **CON ACCION CORRECTIVA INFORMADA, otorgándole plazo de regularización hasta el 31/03/2020.**

Observación N° 8:

En la utilización del buscador de la Gestión y Seguimiento de Documentación (GySDoc) que se accede desde <http://procesos.inta.gob.ar/GySDoc/BuscadorGySDoc.aspx?TrxId=6721781> se encontraron situaciones que requieren mejoras, como ser:

- No se indica la cantidad de registros que da como resultado cada búsqueda.
- Para búsquedas que dan por resultado gran cantidad de registros limita la vista a solo 100 de ellos, no informando la existencia de los restantes.
- No permite exportar a Excel u otro formato el resultado de la búsqueda.
- En el campo "*Búsqueda por fechas*", la selección de búsqueda "Al menos un movimiento del trámite entre las fechas indicadas" devuelve menos registros que la selección "Primer movimiento del trámite entre las fechas indicadas", considerando un mismo período de búsqueda.
- Los resultados de las búsquedas no traen las fechas de los trámites.
- Los trámites no aparecen ordenados del menor al mayor, sino en orden aleatorio.

Recomendación:

Incorporar y corregir las cuestiones enumeradas, y en caso de no ser factibles técnicamente, exponer las causas que las motivan. Remitir a esta UAI, la documentación que acredite lo actuado.

Opinión del Auditado:

En cuanto a las observaciones realizadas con respecto al Buscador de trámites GySDOC, a continuación, detallamos las implementaciones posibles:

- **No se indica la cantidad de registros que da como resultado cada búsqueda:** en este punto, procederemos a indicar la cantidad de resultados que arroja la búsqueda efectuada.
- **Para búsquedas que dan por resultado gran cantidad de registros limita la vista a solo 100 de ellos, no informando la existencia de los restantes:** Mantendremos el límite de 100 registros para conservar la optimización del buscador, pero se informará que hay más resultados. Ofreceremos ver los listados separándolos de a 100 resultados por página.
- **No permite exportar a Excel u otro formato el resultado de la búsqueda:** Se trabajará en un desarrollo nuevo con esta funcionalidad para el área.

- En el campo "Búsqueda por fechas", la selección de búsqueda "Al menos un movimiento del trámite entre las fechas indicadas" devuelve menos registros que la selección "Primer movimiento del trámite entre las fechas indicadas", considerando un mismo período de búsqueda: Revisaremos esta búsqueda para que arroje los resultados pertinentes.
- Los resultados de las búsquedas no traen las fechas de los trámites: Se añadirá la fecha a la tabla indicando fecha de creación como así también la fecha del último movimiento.
- Los trámites no aparecen ordenados del menor al mayor, sino en orden aleatorio: según una primera investigación los resultados aparecen ordenados correctamente. De todas maneras, haremos una revisión más detallada.

Plazo de regularización 90 días para el desarrollo de las tareas requeridas.

Comentario de la UAI:

En virtud de la respuesta brindada por el auditado, la observación se categoriza como **CON ACCION CORRECTIVA INFORMADA, otorgándole plazo de regularización hasta el 31/03/2020.**

6. Conclusión

La aplicación de las competencias en el ámbito de la Gerencia, y la definición de la estrategia para el desarrollo de los procesos, se los considera adecuados.

CABA, 30 de diciembre de 2019.