

2016

**GESTIÓN ÁREA DE INTRANET Y SOPORTE  
FUNCIONAL DE APLICATIVOS**

---

INFORME DE AUDITORÍA N° 014/2016



Ministerio de  
Trabajo, Empleo  
y Seguridad Social

Unidad de Auditoría Interna



**Ministerio de  
Trabajo, Empleo  
y Seguridad Social**

## **UNIDAD DE AUDITORÍA INTERNA**

**Auditor Interno Titular**  
*Lic. Ariel Ernesto DILEVA*

**Auditor Adjunto de Gestión de  
Recursos y Procesos de Apoyo**  
*C.P. José Norberto DE NARDO*

**Supervisor de Auditoría de  
Tecnología de la Información**  
*Lic. Maximiliano Antonio IORGI*

**Auditor Técnico**  
*Sr. Alberto Carlos IGLESIAS*

**INFORME EJECUTIVO**

<b>I) OBJETO</b>	<b>1</b>
<b>II) ALCANCE</b>	<b>1</b>
<b>III) PRINCIPAL OBSERVACIÓN Y RECOMENDACIÓN</b>	<b>1</b>
<b>IV) CONCLUSIÓN</b>	<b>3</b>

**INFORME ANALÍTICO**

<b>I) OBJETO</b>	<b>1</b>
<b>II) ALCANCE</b>	<b>1</b>
<b>III) ANTECEDENTES</b>	<b>1</b>
<b>IV) TAREA REALIZADA</b>	<b>3</b>
<b>V) DESCRIPCIÓN, OBSERVACIONES Y RECOMENDACIONES</b>	<b>4</b>
<b>VI) CONCLUSIÓN</b>	<b>16</b>

**ANEXOS:**

- A. - DETALLE DE FUNCIONES, HORARIOS Y CATEGORÍAS DE LOS AGENTES.**
- B. - DIAGRAMA DE NIVELES, FUNCIONES Y ROLES.**
- C. - RESULTADO DE LA ENCUESTA DE CLIMA LABORAL.**
- D. - DETALLE DE APLICATIVOS INFORMADOS SIN SOPORTE DOCUMENTAL**
- E. - DETALLE DE AGENTES QUE NO PERTENECEN AL ÁREA IYSFA.**
- F. - DETALLES DE INCIDENTES REGISTRADOS NO FINALIZADOS.**
- G. - ÁREA: INTRANET Y SOPORTE FUNCIONAL DE APLICATIVOS.**
- H. - DETALLE TOTAL DE DEMORAS DE ACTIVIDADES (MA).**
- I. - REGISTRO INTERNO DE REQUERIMIENTOS "BITÁCORAS".**
- J. - RESUMEN GENERAL DE OBSERVACIONES.**

**INFORME**

**EJECUTIVO**

INFORME EJECUTIVO  
DE AUDITORÍA

TECNOLOGÍA DE LA INFORMACIÓN  
ÁREA DE INTRANET Y SOPORTE FUNCIONAL DE APLICATIVOS

I) OBJETO

Evaluar la atención prestada a usuarios internos y externos, por parte del área de "Intranet y Soporte Funcional de Aplicativos" (IySFA) de la Dirección General de Informática e Innovación Tecnológica (DGIIT), dependiente de la Subsecretaría de Coordinación.

II) ALCANCE

La tarea fue realizada en el período comprendido entre los meses de enero y mayo de 2016, de acuerdo con las Normas de Auditoría Interna Gubernamental aprobadas por Resolución SIGEN N° 152/2002, aplicándose algunos de los procedimientos allí enumerados u otros que se consideraron necesarios en la circunstancia.

El informe se encuentra referido a las observaciones y recomendaciones sobre el objeto de la tarea hasta el período precedentemente indicado y no contempla la eventual ocurrencia de hechos posteriores que puedan modificar su contenido

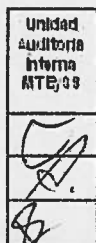
III) PRINCIPALES OBSERVACIONES Y RECOMENDACIONES

A continuación se transcriben las principales observaciones<sup>1</sup> y recomendaciones:

3.- Observación

Del detalle de aplicativos informados por el área, se pudo observar que:

- En 17 aplicativos no se obtuvo evidencias de que el sector posea documentación del mismo (**Anexo D1**).
- En 34 aplicativos no se obtuvo un link donde se encuentre la documentación que posee el área (**Anexo D2**).
- Sobre las 10 aplicaciones con mayor cantidad de usuarios administrados, en 4 casos no se pudo obtener documentación de respaldo (**Anexo D3**).



<sup>1</sup> El número de observación detallado guarda correspondencia con el asignado en el Informe de Auditoría Analítico.





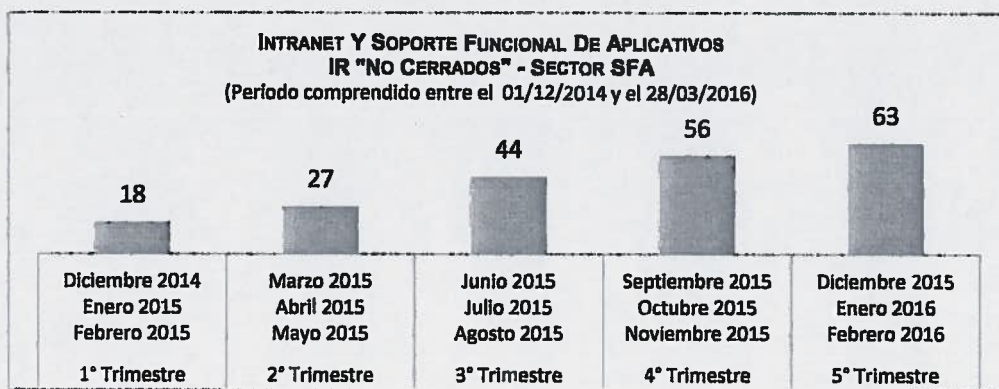
### Recomendación

La DGIIT debe articular las acciones necesarias para que el área cuente con toda la información y documentación necesaria para desarrollar en forma oportuna y completa su tarea de soporte.

### 5.- Observación

Se detectaron demoras en el tratamiento y resolución de los IR derivados al sector Soporte Funcional Aplicativos (SFA). A continuación se exponen, a título de ejemplo, algunos casos detectados:

- a) Los incidentes con mayor y menor demora en su tratamiento:
  - IR 154487 – Created Date 02/12/2014 – Demora en días: 482.
  - IR 591359 – Created Date 29/02/2016 – Demora en días: 28.
- b) 208 requerimientos, que representan al 79% del total, se encuentran pendientes *"En espera de acciones de desarrollo"* (Anexo F).
- c) En el período analizado surge que se han incrementado los IR "no cerrados" (*Activo, Depende de incidente padre, En espera de acciones de desarrollo, En progreso y Resuelto*) en el sector, de acuerdo a la siguiente distribución trimestral:



### Recomendación

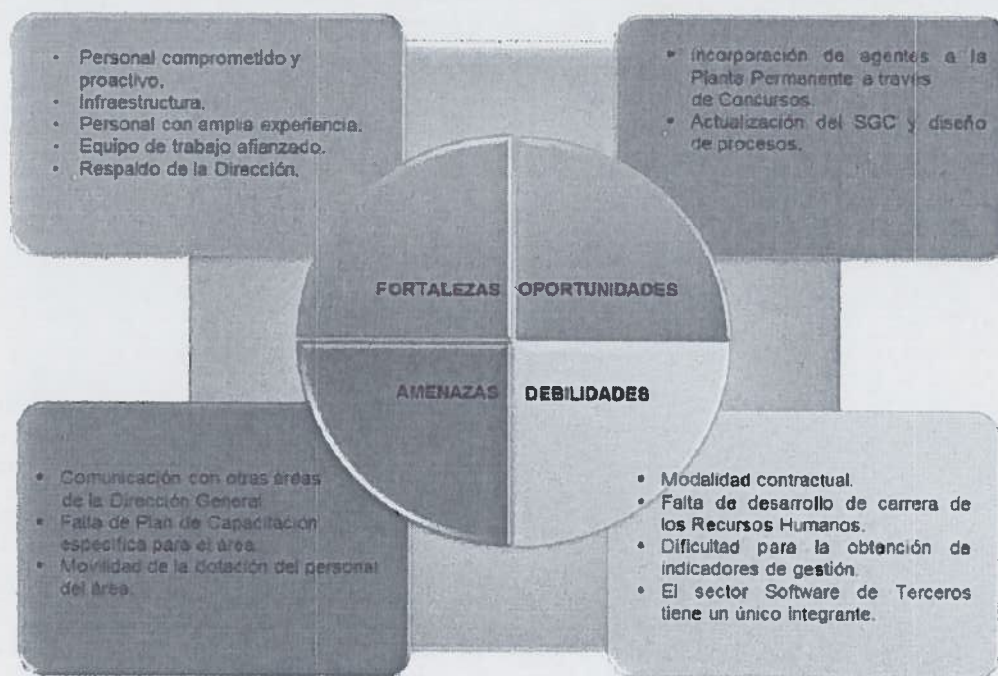
La DGIIT deberá evaluar las demoras detectadas y los motivos que las provocan, para luego elevar a las autoridades pertinentes la solución que recomiende implementar.




#### IV) CONCLUSIÓN

Sobre la base de las tareas desarrolladas, conforme al objeto y al alcance de las mismas, esta Unidad de Control estima que, salvo las situaciones observadas, el sistema de control interno imperante en el área de IySFA de la DGIIT, dependiente de la Subsecretaría de Coordinación, resulta en términos generales aceptable.

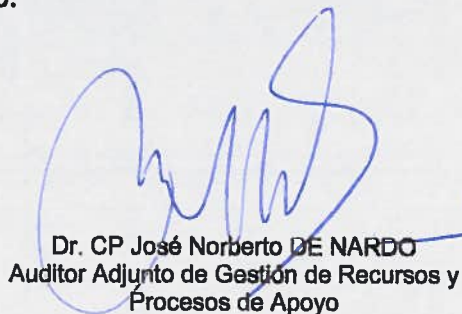
En orden a que la presente tarea de auditoría intenta presentar un análisis sobre la situación organizacional del sector, orientando las observaciones y recomendaciones hacia una mejora integral de los servicios que presta, a continuación se detallan las Fortalezas, Debilidades, Oportunidades y Amenazas identificadas durante el relevamiento:



Buenos Aires, 4 de Julio de 2016.



Lic. Maximiliano Antonio IORGI  
Supervisor de Auditoría de  
Tecnología de la Información



Dr. CP José Norberto DE NARDO  
Auditor Adjunto de Gestión de Recursos y  
Procesos de Apoyo



Lic. Ariel Ernesto DILEVA  
Auditor Interno Titular

**INFORME  
ANALÍTICO**



INFORME ANALÍTICO  
DE AUDITORÍA

TECNOLOGÍA DE LA INFORMACIÓN  
ÁREA DE INTRANET Y SOPORTE FUNCIONAL DE APLICATIVOS

I) **OBJETO**

Evaluar la atención prestada a usuarios internos y externos, por parte del área de "Intranet y Soporte Funcional de Aplicativos" (IySFA) de la Dirección General de Informática e Innovación Tecnológica (DGIT), dependiente de la Subsecretaría de Coordinación.

II) **ALCANCE**

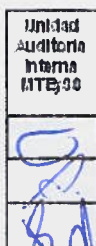
La tarea fue realizada en el período comprendido entre los meses de enero y mayo de 2016, de acuerdo con las Normas de Auditoría Interna Gubernamental aprobadas por Resolución SIGEN N° 152/2002, aplicándose algunos de los procedimientos allí enumerados u otros que se consideraron necesarios en la circunstancia.

El informe se encuentra referido a las observaciones y recomendaciones sobre el objeto de la tarea hasta el período precedentemente indicado y no contempla la eventual ocurrencia de hechos posteriores que puedan modificar su contenido.

III) **ANTECEDENTES**

**NORMATIVOS**

- Ley N° 24.156 - Ley de Administración Financiera y de los Sistemas de Control del Sector Público Nacional.
- Decreto N° 1344/2007 – Aprueba el Reglamento de la Ley de Administración Financiera y de los Sistemas de Control del Sector Público Nacional N° 24.156;
- Resolución SGN N° 152/2002 – Aprueba las "Normas de Auditoría Interna Gubernamental".
- Resolución SGN N° 172/2014 – Aprueba las "Normas Generales de Control Interno".



- Resolución SsC N° 184/2015 – Aprueba los Manuales de Roles y Funciones de la áreas de la DGIIT.

#### DOCUMENTALES

- Listado de agentes que integran el área de lySFA.
- Detalle de bajas de agentes producidas a partir de enero de 2016.
- Diseño de la estructura interna del área bajo estudio, sus objetivos, funciones y roles de los agentes que prestan servicio.
- Proceso SSC-DPA-DGIIT-DOyS-01 Versión 1.0 Gestión de Accesos.

#### INFORMÁTICOS

- Archivo con el detalle de incidentes registrados en el aplicativo informático (AI) System Center Service Manager (SCSM) entre 01 de diciembre de 2014 y el 29 de febrero de 2016.
- Permiso de acceso de solo lectura a sitios de intranet:
  - <http://intranet/coordinacion/dsi/opyserv/intranetysfa/default.aspx>
  - <http://intranet/coordinacion/dsi/opyserv/intranetysfa/Lists/RegistroActividadesSFA/AllItems.aspx>
- Registro de actividades, tareas adicionales y aplicaciones administradas:
  - a) Sector Adm. Cuentas y Recursos / Adm. de Usuario de Aplicaciones (ACyR):
    - <http://intranet/coordinacion/dsi/opyserv/intranetysfa/ListaVerificacionGA/Forms/AllItems.aspx>
    - <http://intranet/coordinacion/dsi/opyserv/intranetysfa/admUsuarios/Documentacion/Forms/AllItems.aspx>
    - <http://intranet/coordinacion/dsi/opyserv/intranetysfa/GestionUsuariosAplicacionesDoc/Forms/AllItems.aspx>
  - b) Sector Soporte Funcional de Aplicativos (SFA):
    - <http://intranet/coordinacion/dsi/opyserv/intranetysfa/Lists/RegistroActividadesSFA/AllItems.aspx>
  - c) Sector Administración de Software de Terceros (AST):
    - <http://intranet/coordinacion/dsi/opyserv/intranetysfa/Lists/Seguimiento SW Terceros/AllItems.aspx>
    - <http://intranet/coordinacion/dsi/opyserv/intranetysfa/Lists/TareasPlanificacion/MyItems.aspx>





- <http://intranet/coordinacion/dsi/opyserv/intranetysfa/Lists/Aplicaciones%20Externas/AllItems.aspx>

d) Sector Intranet:

- <http://intranet/coordinacion/dsi/opyserv/intranetysfa/Lists/ActividadesIntranet/Todos%20los%20Elementos.aspx>.

#### MARCO DE REFERENCIA

La DGIIT, dependiente de la Subsecretaría de Coordinación, posee una apertura de segundo nivel operativo integrado por las Direcciones de Desarrollo, de Tecnología y de Operaciones y Servicios. Esta última tiene a su cargo el área cuya gestión constituye el objeto del presente relevamiento.

#### IV) TAREA REALIZADA

##### Descripción

La tarea realizada consistió en la ejecución de los siguientes procedimientos de auditoría y/o verificaciones:

1. Relevamiento de normativa aplicable;
2. Relevamiento funcional del área;
3. Entrevistas con la Responsable del área y Coordinadores (Adm. Cuentas y Recursos, Adm. Software de Terceros, Intranet, Soporte Funcional de Aplicativos);
4. Consulta y obtención de información y documentación de los aplicativos informáticos administrados;
5. Se determinó un periodo para analizar la información sobre las actividades realizadas por el área;
6. Análisis de la información recibida;
7. Consulta y obtención de reportes mediante el uso de herramientas informáticas utilizadas para el procesamiento de datos;
8. Obtención y análisis de documentación de respaldo;
9. Evaluación de documentación de respaldo.

En la aplicación de los procedimientos vinculados con el análisis, verificación y comparación de datos se utilizó el software de auditoría Audit Command Language (ACL).

Cabe mencionar que en forma previa a la emisión del presente Informe de Auditoría, se remitió a la DGIIT un "Informe Preliminar" a fin que efectuara los comentarios que estimase





apropiados. Bajo el acápite "Respuesta del Sector Auditado", se incorporan al presente informe los comentarios efectuados por la DGIIT mediante nota N° NO-2016-00039026-APN-DGIIT#MT, recibida el 29/06/2016.

## V) DESCRIPCIÓN, OBSERVACIONES Y RECOMENDACIONES

A continuación se describen los aspectos verificados, las observaciones surgidas de la labor y las recomendaciones que esta Unidad de Control sugiere para optimizar la gestión y operatoria en aquellos aspectos que constituyeron materia de examen.

### A.- Gestión del Área Intranet y Soporte Funcional de Aplicativos

#### Descripción

El área de lySFA brinda soporte funcional de los aplicativos informáticos del Ministerio, a fin de resolver los incidentes/requerimientos presentados tanto por usuarios internos como externos del Organismo.

Entre los objetivos del sector podemos resaltar:

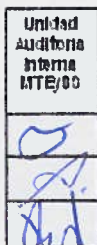
- Ofrecer soporte de todos los aplicativos en producción.
- Contar con una base de conocimiento para las aplicaciones administradas y soportadas.
- Contar con un léxico técnico claro para interactuar con las áreas de tercer nivel.
- Lograr compromiso con los servicios brindados por el área.
- Mejorar el circuito de soporte de segundo nivel.
- Documentar los desarrollos propios del sector.

### A-1.- RECURSOS HUMANOS

El personal del área desarrolla sus tareas en el piso 7° de la sede ministerial sita en Avenida Callao 114 de la CABA, dentro de la franja horaria de 8 a 20 horas.

Esta Unidad de Control ha realizado entrevistas personales a varios agentes, con distintas funciones y horarios, a fin de obtener información cualitativa que ayude a comprender la realidad del área, a identificar potenciales problemas, confirmar los hechos y ayudar a desarrollar las recomendaciones.

La dotación es de 22 (veintidós) agentes y todos ellos pertenecen a la ANSeS, es decir el 100% del personal se encuentra "comisionado" (**Anexo A**).





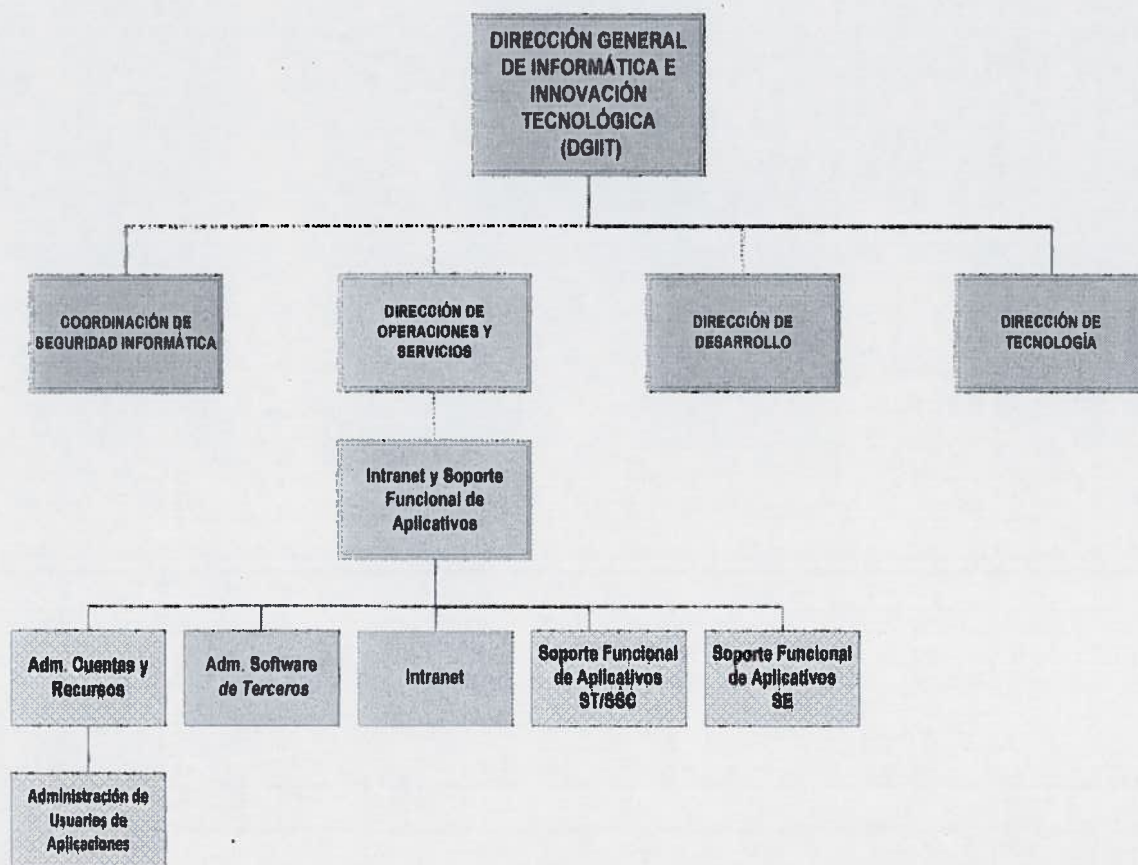


El área cuenta con 3 niveles de responsabilidad definidos claramente:

- 1 Responsable: Coordinadora de Intranet y Soporte Funcional de Aplicativos.
- 5 Coordinadores:
  - Administración de Cuentas y Recursos
  - Administración de Software de Terceros
  - Intranet Profesional
  - Soporte Funcional de Aplicativos – ST/SSC
  - Soporte Funcional de Aplicativos – SE

Los coordinadores de los grupos relevan en forma permanente los requerimientos recibidos para luego realizar la distribución de las tareas de acuerdo a distintos factores, entre otros consideran: experiencia, carga laboral acumulada y requerimientos pendientes.

- 16 Operadores: Laboran 8 horas diarias, están contratados bajo dos modalidades distintas (ANSeS Planta Permanente o transitoria) y de acuerdo con su antigüedad o conocimiento se categorizan como Inicial, Intermedio o Avanzado (**Anexo B**).



Unidad Auditoría  
Interna  
MTE/00





#### A-2.- AMBIENTE ORGANIZACIONAL

A efectos de contextualizar la gestión del área, esta Unidad ha efectuado un análisis sobre su realidad organizacional, utilizando como instrumento de recolección de información cuantitativa, una encuesta que fue complementada con las distintas entrevistas realizadas al personal.

La encuesta fue estructurada sobre 29 preguntas, las cuales atravesaron distintas variables: 1) Caracterización Socio Demográfica y 2) Clima Organizacional (Característica-función, Recursos y Herramientas, Condiciones de Trabajo, Expectativas y Formación Profesional y Desarrollo de Carrera), realizada en forma anónima sobre 19 agentes quienes representan al 86,36% del personal.

Entre los resultados obtenidos, podemos destacar:

- El 89,48 % de los agentes tiene entre 25 y 34 años.
- El 100 % está contratado a través de la ANSeS.
- El 26,32% posee título universitario.
- Más del 75% se encuentra satisfecho o muy satisfecho respecto del área y sus funciones.
- Más del 75% se encuentra satisfecho o muy satisfecho respecto de las condiciones de trabajo.
- El 57,89% de los agentes considera necesaria mayor capacitación en nuevas competencias.

El detalle de los temas desarrollados en la encuesta se expone en el **Anexo C**.

#### A-3.- COMUNICACIÓN

Como integrantes de la DGIIT y responsables de la asistencia a usuarios respecto de funcionalidad y acceso a AI y a recursos disponibles, el personal del área recibe solicitudes que requieren en muchos casos un análisis y capacitación inmediata, pues carecen de conocimiento previo al no participar con habitualidad de las contrataciones ni de los desarrollos internos.

#### A-4.- PROCESOS

El área cuenta con el proceso GESTIÓN DE ACCESOS (SSC-DPA-DGIIT-DOyS-01) certificado bajo normas de calidad ISO 9001/2008, cuyo objetivo consiste en realizar la gestión de alta, baja y modificación de los distintos tipos de cuentas que permiten acceder

Unidad  
Auditoría  
Interna  
MTE/SS



a los recursos y aplicativos del Ministerio. En el procedimiento aprobado se consigna al "Coordinador de Administración usuarios, cuentas y recursos" como responsable del mismo.

## 1. Observación

### a) Organización:

La DGIIIT carece de apertura departamental, razón por la cual el área de lySFA no se encuentra formalmente incorporada a la estructura ministerial.

### b) Recursos Humanos

- El 100% del personal no pertenece a la Jurisdicción, tomándose complejo el desarrollo de un plan de carrera para los operadores.
- No se obtuvo evidencia de que haya un plan de capacitación anual formalmente aprobado para el personal del área.
- No se ha considerado en las contrataciones con los proveedores de software la necesidad que éstos brinden capacitación al personal encargado de dar soporte a los usuarios de los distintos aplicativos.

### c) Comunicación

Se evidencian dificultades en la comunicación, tanto frente a nuevas implementaciones de AI internos, como a software de terceros.

#### Recomendación

La DGIIIT debe relevar el proceso de comunicación y articulación interna, con el fin de considerar la unificación de criterio sobre procesos de capacitación, utilización de registros, herramientas utilizadas como soporte de la gestión e integración de todos los sectores, permitiéndoles alcanzar en forma conjunta las metas y objetivos establecidos para la Dirección y el área. Asimismo, se considera necesario ampliar la participación de lySFA en la elaboración de los futuros convenios y contrataciones de software de terceros.

#### Respuesta del Sector Auditado

Se consideran las siguientes acciones:

- Se generará un plan anual de capacitación para el personal del área.
- Se está documentando el proceso para el pasaje a producción, en donde estarán claramente identificadas las funciones de Soporte Aplicativos.
- Se está implementando una herramienta para automatizar los pasajes a producción.





*Fecha de Cumplimiento: 12/2016.*

### **Opinión UAI**

Esta Unidad de Control estima que las acciones encaradas y los plazos dispuestos para su finalización resultan satisfactorios, no obstante ello, corresponde destacar que la Dirección General debe atender todas las consideraciones detalladas en la observación.

## **2. Observación**

De la verificación realizada por esta Unidad de Control surge que la denominación del responsable del proceso GESTIÓN DE ACCESOS (SSC-DPA-DGIIT-DOyS-01) no coincide con los roles aprobados mediante Resolución MTEySS N° 184/2015, ya que el cargo "*Coordinador de Administración usuarios, cuentas y recursos*" no se encuentra previsto en esta última.

### **Recomendación**

Esta Unidad recomienda que los procesos se mantengan actualizados e identificados con la normativa vigente.

### **Respuesta del Sector Auditado**

Se generará una OM en el sistema de Calidad para solicitar la modificación en la denominación del responsable del proceso.

*Fecha de Cumplimiento: 08/2016.*

### **Opinión UAI**

La implementación de la mejora en el proceso GESTIÓN DE ACCESOS (SSC-DPA-DGIIT-DOyS-01), será objeto de evaluación por parte de esta Unidad de Control mediante el desarrollo de tareas de seguimiento.

## **B.- Administración de Usuarios y Aplicaciones**

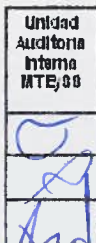
### **Descripción**

El área lySFA administra y presta soporte a más de 130 aplicaciones/servicios según la información recibida por esta Unidad de Control, y administra los accesos y permisos de usuarios internos y externos en todas ellas.

## **3. Observación**

Del detalle de aplicativos informados por el área, se pudo observar que:

- En 17 aplicativos no se obtuvo evidencias de que el sector posea documentación del mismo (**Anexo D1**).







- En 34 aplicativos no se obtuvo un link donde se encuentre la documentación que posee el área (**Anexo D2**).
- Sobre las 10 aplicaciones con mayor cantidad de usuarios administrados, en 4 casos no se pudo obtener documentación de respaldo (**Anexo D3**).

### Recomendación

La DGIT debe articular las acciones necesarias para que el área cuente con toda la información y documentación necesaria para desarrollar en forma oportuna y completa su tarea de soporte.

### Respuesta del Sector Auditado

Se generará internamente o se solicitará a los proveedores de las aplicaciones activas, la documentación necesaria; según corresponda.

Se darán de baja en producción las aplicaciones que no se están utilizando.

*Fecha de Cumplimiento: 11/2016.*

### Opinión UAI

Las medidas enunciadas se consideran pertinentes.

## C.- Al SCSM - Registro de Incidentes (IR), Solicitudes (SR) y Actividades (MA)

### Descripción

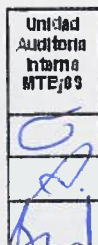
El sector auditado cuenta a la fecha con dos herramientas en uso para el registro y gestión de incidentes:

- System Center Service Manager (SCSM): la Jurisdicción contrató a la empresa Microsoft, para realizar la adecuación del mismo considerando inicialmente las necesidades de área "Mesa de Ayuda".
- Registros Internos de Requerimiento (internamente denominado: "Bitácora").

El SCSM, permite, entre otras opciones, registrar, catalogar y asignar responsables de las tareas, así como integrar procesos para la resolución de problemas, control de cambios y administración del ciclo de vida de los activos. Esta nueva herramienta está en proceso de adaptación desde julio de 2013.

Se analizó la información producida en este registro desde el 01/12/2014 al 29/02/2016:

Sectores	IR	%	SR	%	MA	%
Adm. de Cuentas y Recursos y Usuarios de Aplicaciones	207	9,20%	21.558	89,97%	55.672	91,34%
Intranet	837	37,22%	851	3,54%	1.846	3,03%





Sectores	IR	%	SR	%	MA	%
Adm. Software de Terceros	211	9,38%	323	1,35%	908	1,49%
Soporte Funcional de Aplicativos ST-SE-SsC	994	44,20%	1.282	5,34%	2.525	4,14%
<b>TOTALES:</b>	<b>2.249</b>	<b>100%</b>	<b>24.014</b>	<b>100%</b>	<b>60.951</b>	<b>100%</b>

#### 4. Observación

Del análisis realizado sobre información detallada en el SCSM, se observa que se han resuelto IR por agentes que no pertenecen al área lySFA (**Anexo E**).

#### Recomendación

La DGIIT debe verificar que al momento de la asignación de requerimientos, el agente asignado pertenezca al sector donde se realizara o evaluará su solución.

#### Respuesta del Sector Auditado

Los agentes: *Agustina Espector, Carlos Daniel Cárdenas, Tatiana Denise Astorga, Miguel Ángel Chirino* pertenecieron al área de Intranet y Soporte Funcional pero actualmente están desvinculados por vencimiento de contrato de Asistencia Técnica o bien por pase de área.

#### Opinión UAI

De la respuesta aportada se desprende que el análisis de la observación y recomendación se limitó a la situación contractual de una parte de los agentes que integran el Anexo E del presente. Por ello resulta oportuno reiterar la recomendación y su aplicación en los procesos utilizados para la asignación de requerimientos.

#### 5. Observación

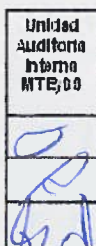
Se detectaron demoras en el tratamiento y resolución de los IR derivados al sector Soporte Funcional Aplicativos (SFA). A continuación se exponen, a título de ejemplo, algunos casos detectados:

a) Los incidentes con mayor y menor demora en su tratamiento:

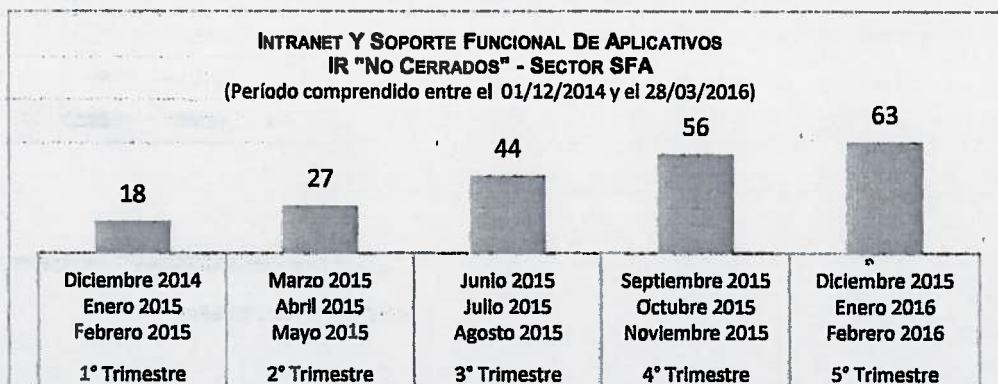
- IR 154487 – Created Date 02/12/2014 – Demora en días: 482.
- IR 591359 – Created Date 29/02/2016 – Demora en días: 28.

b) 208 requerimientos, que representan al 79% del total, se encuentran pendientes *"En espera de acciones de desarrollo"* (**Anexo F**).

c) En el período analizado surge que se han incrementado los IR "no cerrados" (*Activo, Depende de incidente padre, En espera de acciones de desarrollo, En progreso y Resuelto*) en el sector, de acuerdo a la siguiente distribución trimestral:







### 6. Observación

Del análisis efectuado sobre las SR registradas a cargo del sector Administración de Cuentas y Recursos (ACyR), surge que durante el periodo bajo análisis se incrementó el número de requerimientos pendientes de resolución, en su relación con la cantidad de los cerrados.

Se adjunta una comparativa entre requerimientos pendientes y cerrados por trimestre en el Anexo G.

### 7. Observación

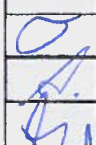
Del análisis de la información de las MA vinculadas a los SR del sector ACyR, surgen las siguientes observaciones:

a) Sobre el total de 1.650 registros, se detectaron MA en estado de "En Espera" y "En Curso" que presentan demoras en su tratamiento y resolución:

- Se detallan 5 casos de actividades en estado "En espera", que superan los 30 días de demora:

Nro.	Nro Registro	Actividad	SR	Grupo de Soporte	Estado	Camt. en días	Fecha de Creación	Última Modificación
1	3387	MA173167	SR173165	Soporte funcional	En espera	255	05/01/2016	17/09/2015
2	13032	MA242653	SR242650	Soporte funcional	En espera	221	12/03/2015	19/10/2015
3	1083	MA160048	SR160046	Soporte funcional	En espera	195	11/12/2014	24/08/2015
4	7412	MA199803	SR199801	Soporte funcional	En espera	158	30/01/2015	07/07/2015
5	41148	MA451440	SR451438	Soporte funcional	En espera	149	30/09/2015	28/02/2016

Unidad Auditoría Interna MTE/00





- Se detallan 5 ejemplos de actividades en estado "En Curso", que superan los 30 días de demora:

Nro.	Nro Registrado	Actividad	SR	Grupo de Soporte	Estado	Cant. en días	Fecha de Creación	Última Modificación
1	6293	MA191754	SR191752	Software de 3ros	En curso	346	23/01/2015	04/01/2016
2	31360	MA379315	SR379312	Soporte funcional	En curso	163	20/07/2015	30/12/2015
3	46259	MA482888	SR482887	Soporte funcional	En curso	114	02/11/2015	24/02/2016
4	48830	MA485118	SR485116	Soporte funcional	En curso	113	03/11/2015	24/02/2016
5	45269	MA478398	SR478396	Soporte funcional	En curso	97	28/10/2015	02/02/2016

En el **Anexo H** se detallan los rangos, promedio, cantidad máxima y mínima de días de demora del total de los casos.

### Recomendación

La DGIIT deberá evaluar las demoras detectadas y los motivos que las provocan, para luego elevar a las autoridades pertinentes la solución que recomiende implementar.

### Respuesta del Sector Auditado – Obs. N° 5

El primer caso fue por una aplicación nueva que estuvo demorado su pasaje a producción por falta de aprobación por parte del usuario.

Para el resto de los casos se comenzará a utilizar un proceso para la Gestión de Cambios, en donde se atenderán los requerimientos según los siguientes criterios:

- Prioridad del usuario.
- Disponibilidad de recursos.
- Tecnologías.

*Fecha de Cumplimiento: 12/2016.*

### Respuesta del Sector Auditado - Obs. N° 6

En mayo de 2016 se implementó la automatización de forzados de contraseñas, a los fines de disminuir la cantidad de requerimientos por este motivo.

También como mejora del proceso de vida de requerimientos se implementó el 8/06/2016 notificaciones electrónicas.

### Respuesta del Sector Auditado - Obs. N° 7

Asumiendo que podría existir un porcentaje muy bajo de casos donde estos estados pueden deberse a errores en el procesamiento de los flujos que realiza de SCSM actualmente se encuentra abierto para análisis en Microsoft el caso: [REG:116022613762024] LAPRE/SCS/SYS CTR 2012 R2 SERVICE MANAGER/SR'S ARE GETTING STUCK ON STATUS "NEW".





Es de destacar que en Febrero de 2016 luego del RAP realizado por MS respecto de la implementación de la herramienta se han introducido las mejoras propuestas por los ingenieros especialistas, mejorando la performance de la herramienta y disminuyendo notablemente la aparición de los errores de flujo. Se continúa trabajando con MS a través del caso mencionado en este sentido.

*Fecha de Cumplimiento: 12/2016.*

#### **Opinión UAI**

Las medidas enunciadas se consideran pertinentes y su efectiva implementación será objeto de evaluación en futuras tareas de seguimiento.

#### **8. Observación**

Del análisis realizado sobre el estado de las MA y sus respectivos SR se han detectado casos que presentan contradicciones entre los estados determinados en los requerimientos:

Estado MA	Estado SR	Cantidad
(en blanco)	Cerrado	2
En curso	Cerrado	1
En curso	Completo	3
En espera	Cerrado	20
En espera	Completo	36

#### **Recomendación**

La DGIIIT deberá evaluar la importancia de establecer estados sobre los requerimientos y actividades, previendo en cada caso los criterios de correspondencia que deben mantener.

#### **Respuesta del Sector Auditado**

Misma acción anterior (observación 7)

#### **Opinión UAI**

Idem observación N° 7.

#### **D.- Registro Interno de Requerimientos (RIR)**

##### **Descripción**

Cada sector del área lySFA lleva un control interno sobre las actividades que desarrolla, denominados internamente "BITACORAS"; estos registros se encuentran alojados en el sitio de intranet del área y sólo acceden a sus RIR los miembros de cada equipo.





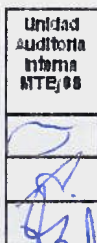
Esta información se utiliza en forma permanente para determinar y analizar la gestión de los equipos de trabajo, ya que resulta complejo realizar esta tarea a partir de la información que se obtiene del SCSM.

Del análisis realizado sobre la totalidad de los registros recibidos oportunamente por esta Unidad de Control, surgen las siguientes consideraciones:

- Registro de actividades del sector ACyR:
  - a) En 5 casos no se puede identificar unívocamente el N° de Incidente.
  - b) 233 casos no poseen "Tema" asignado.
  - c) En 202 casos se detectaron campos vacíos ("PersonalInterna" y "PersonaExterna").
- Registro de actividades del sector SFA
  - a) 7 casos no poseen establecido el "Nro\_Referencia".
  - b) En 125 casos no se identifica el "Sistema\_de\_Gestión" involucrado en el requerimiento, y 106 de los mismos se encuentran "En espera de acciones de desarrollo".
  - c) En 10 casos no se ha asignado un agente a cargo.
- Registro de actividades del sector de AST:
  - a) En 45 casos no se puede identificar unívocamente el N° de Incidente.
  - b) 39 casos en estado "En Progreso" o "Transferido" con una demora promedio de 331 días.
  - c) Surge del relevamiento realizado, que el área no participa en todas las implementaciones y capacitaciones de software adquirido por el Organismo.
- Registro de actividades del sector Intranet:
  - a) 256 requerimientos se encuentran en estado "En Progreso" o "Pendiente".
  - b) 1473 requerimientos no fueron asignación a un agente.
  - c) No se ha utilizado un requerimiento (SR/IR) como identificador único del pedido en 360 registros.

## 9. Observación

- Se han detectado campos en blanco y criterios de completitud diferentes en el contenido en los RIR.
- Se observa que cada sector ha determinado en forma independiente los datos que forman parte del RIR, dificultando un análisis global de las tareas realizadas por el área (Anexo I).





**Recomendación:**

La DGIIT debe evaluar la utilización de una única herramienta (considerando las necesidades y características de todas las áreas y sectores) para el registro, carga de novedades y cierre de requerimientos, o bien, fortalecer el uso de un único RIR que permita verificar en detalle los requerimientos en los que intervino.

A criterio de esta Unidad de Control, los campos que mínimamente debieran integrar el RIR son:

- N° incidente
- Fecha Creación
- Sistema de Gestión
- Tipo Solicitud
- Acción
- Usuario Solicitante
- Usuario Asignado
- Estado Inicio
- Estado Final
- Fecha de Último Movimiento
- Puesta en producción
- WI
- % Avance
- Observación
- Tipo de Elemento
- Ruta

**Respuesta del Sector Auditado**

Se hará una capacitación en el correcto uso de SCSM, en ella se reforzarán los criterios de registro en la herramienta y la importancia de completar los campos, relacionar servicios, especificar claramente la resolución, etc.

Se analizará la estructura de las distintas bitácoras (RIR) que utiliza cada una de las áreas para estandarizar los registros, teniendo en cuenta los propuestos por la UAI.

*Fecha de Cumplimiento: 12/2016.*

**Opinión UAI**

De la respuesta brindada surge que el sector auditado comparte la observación y su recomendación. En futuras actividades de seguimiento esta Unidad de Control verificará la planificación y ejecución de las acciones de capacitación enunciadas por la DGIIT sobre el SCSM.

**Resumen General de Observaciones**

En el **Anexo J** se enumeran las observaciones descriptas precedentemente con el detalle para cada una de ellas de la siguiente información: a) Área y sub-área/s temática/s a las que se encuentran referidas; b) Calificación de impacto; c) Estado de situación; y d) Área/s Responsable/s que deben impulsar las acciones correctivas.

**Resumen**

Observaciones según su estado de situación				
Regularizada	En Trámite	Sin Acción Correctiva	No Compartida	No Regularizable
0	9	0	0	0
Total: 9 Observaciones				



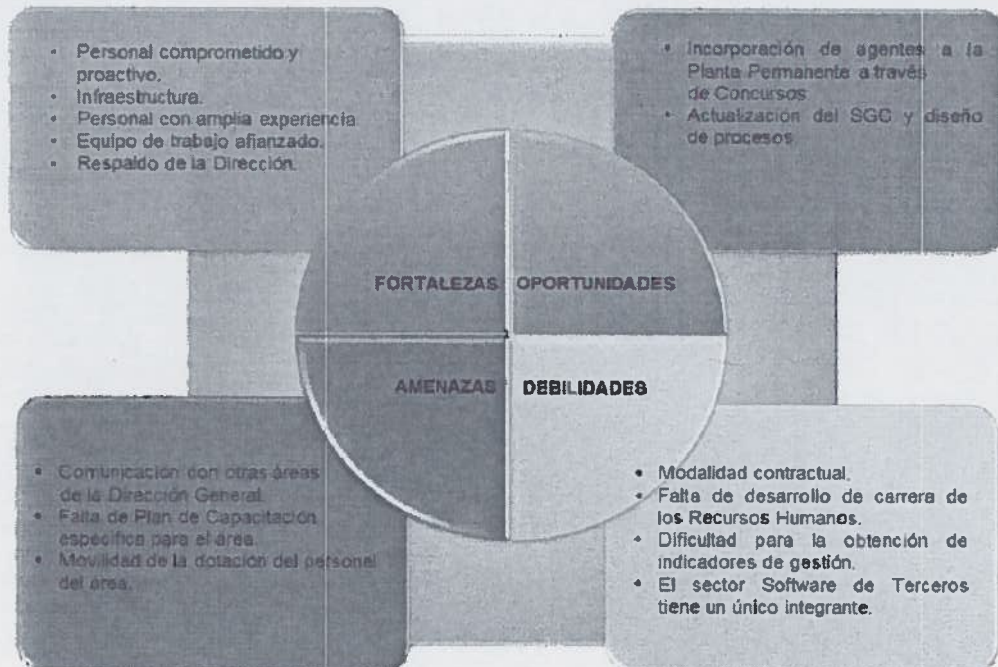




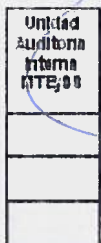
## VI) CONCLUSIÓN

Sobre la base de las tareas desarrolladas, conforme al objeto y al alcance de las mismas, esta Unidad de Control estima que, salvo las situaciones observadas, el sistema de control interno imperante en el área de lySFA de la DGIIT, dependiente de la Subsecretaría de Coordinación, resulta en términos generales aceptable.

En orden a que la presente tarea de auditoría intenta presentar un análisis sobre la situación organizacional del sector, orientando las observaciones y recomendaciones hacia una mejora integral de los servicios que presta, a continuación se detallan las Fortalezas, Debilidades, Oportunidades y Amenazas identificadas durante el relevamiento:



Buenos Aires, 4 de Julio de 2016.



Lic. Maximiliano Antonio IORGI  
Supervisor de Auditoría de  
Tecnología de la Información

Dr. CP José Norberto DE NARDO  
Auditor Adjunto de Gestión de Recursos y  
Procesos de Apoyo

Lic. Ariel Ernesto DILEVA  
Auditor Interno Titular

**ANEXOS**

**ANEXO A**

**DETALLE DE FUNCIONES, HORARIOS Y CATEGORÍAS DE LOS AGENTES**

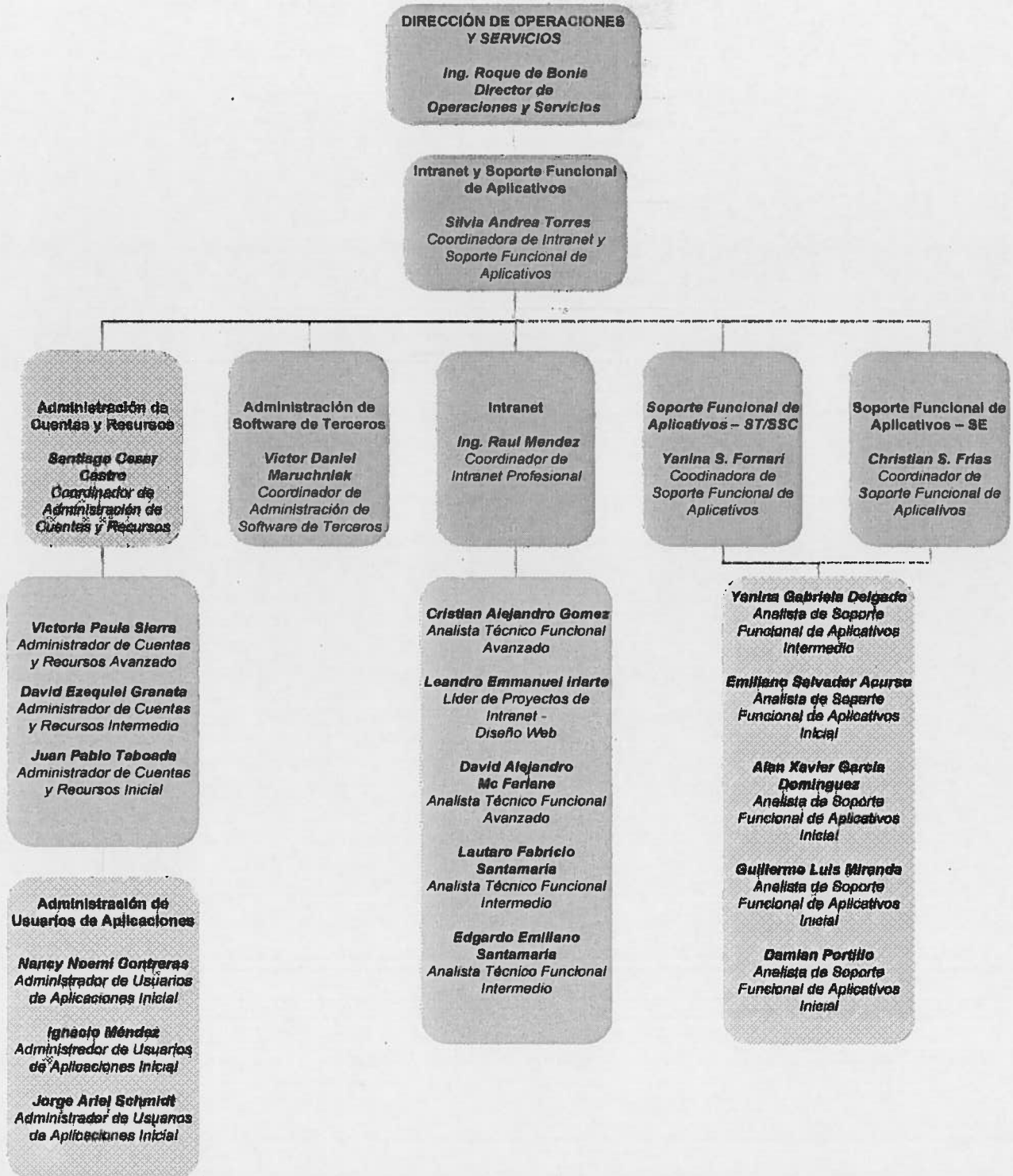
N°	APELLIDO	NOMBRES	FECHA DE INGRESO	SECTOR	ROL Y FUNCIÓN	HORARIO
1	TORRES	SILVIA ANDREA	05/07/2004	Intranet y Soporte Funcional de Aplicativos	Coordinador de Intranet y Soporte Funcional de Aplicativos	10 a 18 hs.
2	CASTRO	SANTIAGO CESAR	15/11/2006	Administración de Cuentas y Recursos	Coordinador de Administración de Cuentas y Recursos	8 a 16 hs.
3	GRANATA	DAVID EZEQUIEL	15/05/2013	Administración de Cuentas y Recursos	Administrador de Cuentas y Recursos Intermedio	9 a 17 hs.
4	SIERRA	VICTORIA PAULA	01/03/2010	Administración de Cuentas y Recursos	Administrador de Cuentas y Recursos Avanzado	8 a 16 hs.
5	TABOADA	JUAN PABLO	02/03/2015	Administración de Cuentas y Recursos	Administrador de Cuentas y Recursos Inicial	9 a 17 hs.
6	MARUCHNIAK	VICTOR DANIEL	01/03/2011	Administración de Software de Terceros	Coordinador de Administración de Software de Terceros	12 a 20 hs.
7	CONTRERA	NANCY NOEMI	01/12/2014	Administración de Usuarios de Aplicaciones	Administrador de Usuarios de Aplicaciones Inicial	8 a 16 hs.
8	MENDEZ	IGNACIO	01/12/2014	Administración de Usuarios de Aplicaciones	Administrador de Usuarios de Aplicaciones Inicial	9 a 17 hs.
9	SCHMIDT	JORGE ARIEL	10/02/2015	Administración de Usuarios de Aplicaciones	Administrador de Usuarios de Aplicaciones Inicial	9 a 17 hs.
10	MENDEZ	RAUL	06/02/2012	Intranet	Coordinador de Intranet Profesional	8 a 16 hs.
11	GOMEZ	CRISTIAN ALEJANDRO	15/11/2010	Intranet	Analista Técnico Funcional Avanzado	10 a 18 hs.
12	IRIARTE	LEANDRO EMMANUEL	01/05/2009	Intranet	Líder de Proyectos de Intranet - Diseño Web	8 a 16 hs.
13	MC FARLANE	DAVID ALEJANDRO	03/11/2008	Intranet	Analista Técnico Funcional Avanzado	10 a 18 hs.
14	SANTAMARIA	LAUTARO FABRICIO	10/02/2015	Intranet	Analista Técnico Funcional Intermedio	9 a 17 hs.
15	SANTAMARIA	EDGARDO EMILIANO	01/11/2013	Intranet	Analista Técnico Funcional Inicial	9 a 17 hs.
16	FORNARI	YANINA SOLEDAD	01/12/2009	Soporte Funcional de Aplicativos	Coordinador de Soporte Funcional de Aplicativos	8 a 16 hs.
17	FRIAS	CHRISTIAN SEBASTIAN	15/03/2006	Soporte Funcional de Aplicativos	Coordinador de Soporte Funcional de Aplicativos	9 a 17 hs.
18	DELGADO	YANINA GABRIELA	09/06/2009	Soporte Funcional de Aplicativos	Analista de Soporte Funcional de Aplicativos Intermedio	9 a 17 hs.
19	ACURSO	EMILIANO SALVADOR	01/12/2014	Soporte Funcional de Aplicativos	Analista de Soporte Funcional de Aplicativos Inicial	9 a 17 hs.
20	GARCIA DOMINGUEZ	ALAN XAVIER	09/02/2015	Soporte Funcional de Aplicativos	Analista de Soporte Funcional de Aplicativos Inicial	8 a 16 hs.
21	MIRANDA	GUILLERMO LUIS	30/04/2015	Soporte Funcional de Aplicativos	Analista de Soporte Funcional de Aplicativos Inicial	9 a 17 hs.
22	PORTILLO	DAMIAN	15/09/2009	Soporte Funcional de Aplicativos	Analista de Soporte Funcional de Aplicativos Inicial	9 a 17 hs.

Unidad Auditoria Interna MTEySS

*[Handwritten signature]*

**ANEXO B**

**DIAGRAMA DE NIVELES, FUNCIONES Y ROLES**



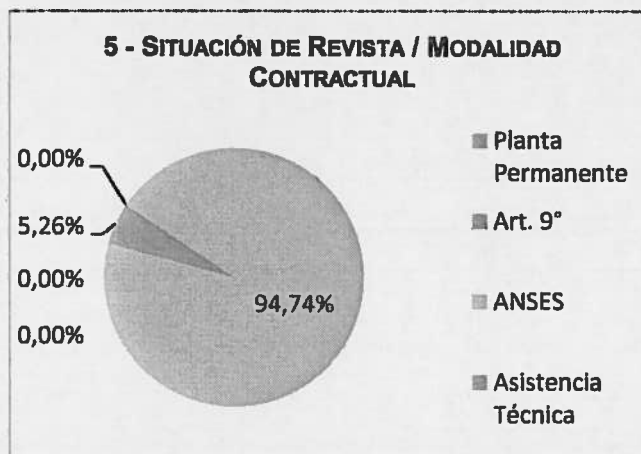
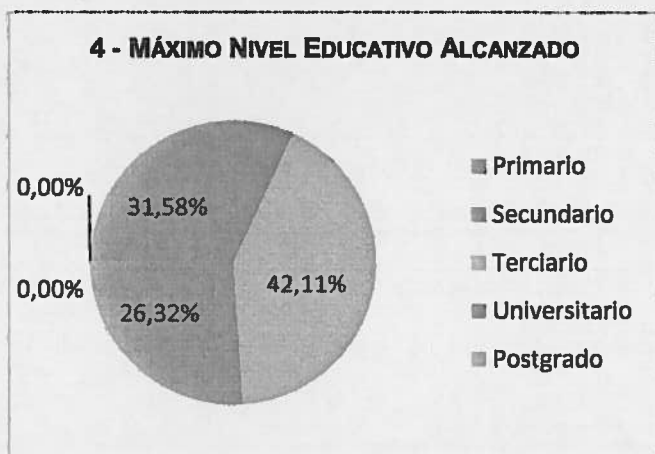
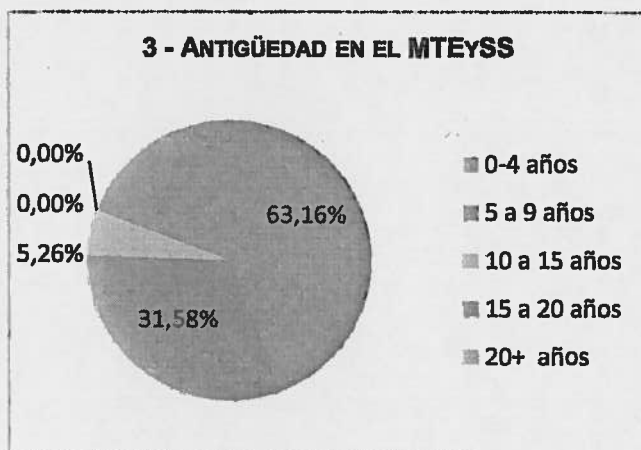
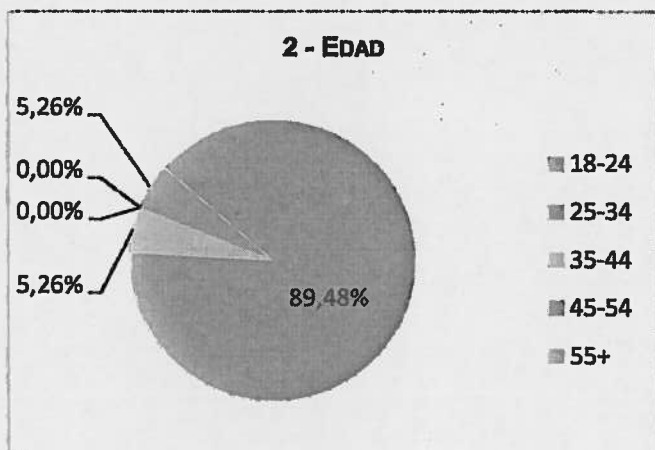
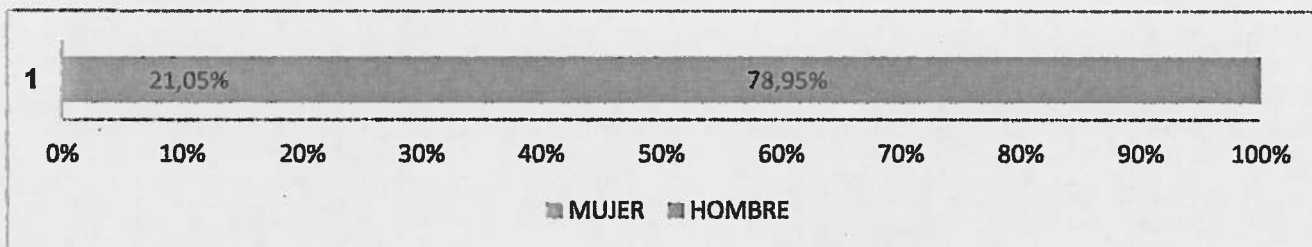
Unidad  
Auditoria  
Interna  
MTE/SS

**ANEXO C**

**RESULTADO DE LA ENCUESTA DE CLIMA LABORAL**

NOMINA DE AGENTES	22
ENCUESTADOS	19
PORCENTAJE	86,38%

**I - CARACTERIZACIÓN SOCIO DEMOGRÁFICA**



Unidad  
Auditoria  
Interna  
MTEySS

*[Handwritten signature]*



## II - VARIABLES DEL CLIMA ORGANIZACIONAL

### A) Dimensión 1: Características Función.

Nro.	PREGUNTAS	RESPUESTAS %				
		Nada	Muy Poco	Algo	Bastante	Mucho
6	Conozco la normativa que regula mi régimen laboral.	0,00%	5,26%	26,32%	36,84%	31,58%
7	Conozco y entiendo la visión y misión del organismo.	0,00%	0,00%	26,32%	31,58%	42,11%
8	Conozco los objetivos de desempeño de mi área o departamento.	0,00%	0,00%	10,53%	26,32%	63,16%

Nro.	PREGUNTAS	Muy en desacuerdo	En desacuerdo	+ / - de acuerdo	De acuerdo	Muy de acuerdo
		9	Trabajando en el Área estoy....	0,00%	0,00%	0,00%
10	Con el trabajo que realizo estoy...	0,00%	0,00%	0,00%	21,05%	78,95%

Nro.	PREGUNTAS	Nunca	Algunas veces	De vez en cuando	Bastantes veces	Siempre
		11	Tengo la oportunidad de aplicar mis competencias en las tareas que realizo.	0,00%	0,00%	0,00%

### B) Dimensión 2: Recursos y Herramientas.

Nro.	PREGUNTAS	Nada	Muy Poco	Algo	Bastante	Mucho
		12	Los procedimientos internos facilitan la realización de la tarea.	0,00%	0,00%	26,32%

Nro.	PREGUNTAS	Nunca	Algunas veces	De vez en cuando	Bastantes veces	Siempre
		13	Dispongo de la información que necesito para hacer mi trabajo.	0,00%	5,26%	26,32%
14	Cuento con la documentación actualizada de los procesos de trabajo (procedimientos).	0,00%	5,26%	21,05%	57,89%	15,79%
15	Cuento con una descripción actualizada de los procesos de trabajo (procedimientos).	0,00%	0,00%	26,32%	52,63%	21,05%

Nro.	PREGUNTAS	Nada	Muy Poco	Algo	Bastante	Mucho
		16	Las herramientas y equipos que utilizo (computadora, teléfono, etc.) son mantenidos en forma adecuada.	0,00%	0,00%	10,53%

### C) Dimensión 3: Condiciones de Trabajo.

Nro.	PREGUNTAS	Nada	Muy Poco	Algo	Bastante	Mucho
		17	El Área es un sitio seguro para trabajar.	0,00%	0,00%	0,00%

		Nunca	Algunas veces	De vez en cuando	Bastantes veces	Siempre
<b>18</b>	Las normas de seguridad e higiene laboral son respetadas siempre.	<b>0,00%</b>	<b>0,00%</b>	<b>5,26%</b>	<b>63,16%</b>	<b>31,58%</b>

		Nada	Muy Poco	Algo	Bastante	Mucho
<b>19</b>	El ambiente físico de trabajo es adecuado (limpieza, olores, ruidos, iluminación, etc.).	<b>0,00%</b>	<b>0,00%</b>	<b>5,26%</b>	<b>63,16%</b>	<b>31,58%</b>
<b>20</b>	Cuento con espacio suficiente y cómodo para hacer mi trabajo en forma adecuada.	<b>0,00%</b>	<b>5,26%</b>	<b>0,00%</b>	<b>21,05%</b>	<b>73,68%</b>

		Nunca	Algunas veces	De vez en cuando	Bastantes veces	Siempre
<b>21</b>	Soy tratado(a) con respeto (por mis compañeros, supervisores, alta gerencia).	<b>0,00%</b>	<b>0,00%</b>	<b>0,00%</b>	<b>26,32%</b>	<b>73,68%</b>

**D) Dimensión 4: Expectativas.**

		Muy en desacuerdo	En desacuerdo	+ / - de acuerdo	De acuerdo	Muy de acuerdo
<b>22</b>	Con las posibilidades de desarrollo que tengo en el Área estoy...	<b>0,00%</b>	<b>0,00%</b>	<b>15,79%</b>	<b>42,11%</b>	<b>42,11%</b>

		Nada	Muy Poco	Algo	Bastante	Mucho
<b>23</b>	El ambiente físico de trabajo es adecuado (limpieza, olores, ruidos, iluminación, etc.).	<b>10,53%</b>	<b>0,00%</b>	<b>31,58%</b>	<b>21,05%</b>	<b>36,84%</b>

**E) Formación profesional y desarrollo de carrera.**

		Nunca	Algunas veces	De vez en cuando	Bastantes veces	Siempre
<b>24</b>	Recibo el entrenamiento adecuado para desarrollar mi trabajo.	<b>0,00%</b>	<b>0,00%</b>	<b>36,84%</b>	<b>47,37%</b>	<b>15,79%</b>

		Nada	Muy Poco	Algo	Bastante	Mucho
<b>25</b>	Los programas de entrenamiento y desarrollo disponibles son efectivos para mi función.	<b>10,53%</b>	<b>0,00%</b>	<b>21,05%</b>	<b>47,37%</b>	<b>21,05%</b>
<b>26</b>	Quisiera tener más y/o mejores oportunidades de obtener nuevas competencias.	<b>0,00%</b>	<b>0,00%</b>	<b>5,26%</b>	<b>36,84%</b>	<b>57,89%</b>
<b>27</b>	Conozco los programas de entrenamiento y desarrollo disponibles en el organismo.	<b>5,26%</b>	<b>15,79%</b>	<b>36,84%</b>	<b>36,84%</b>	<b>5,26%</b>
<b>28</b>	Los programas de entrenamiento y desarrollo disponibles son efectivos.	<b>0,00%</b>	<b>10,53%</b>	<b>42,11%</b>	<b>31,58%</b>	<b>15,79%</b>

		Nunca	Algunas veces	De vez en cuando	Bastantes veces	Siempre
<b>29</b>	Hay suficientes oportunidades de mejoramiento de carrera profesional en el organismo.	<b>0,00%</b>	<b>10,53%</b>	<b>31,58%</b>	<b>31,58%</b>	<b>26,32%</b>

## ANEXO D1

### DETALLE DE APPLICATIVOS INFORMADOS SIN EVIDENCIA DE DOCUMENTACIÓN

Nro.	Aplicación
1	ADVOCATUS - APP Cliente/Servidor
2	ARIS 7.1 Designer\Architect
3	Digicard - APP
4	Digicard Consola Administrativa - APP
5	Digicard DTA - APP
6	DSC
7	EIL - APP
8	EIL Online - Sitio
9	EIL/Remuneraciones - Sitio
10	ARIS PUBLISHER - SITIO
11	Gauchito
12	INDIGO - APP Cliente/Servidor
13	LEXDOCTOR - APP Cliente/Servidor
14	MiSimplificacion
15	Observatorio.Net - Sitio
16	REDATAM R+SP
17	Sitio - Casas de la Historia

## ANEXO D2

### DETALLE DE APPLICATIVOS INFORMADOS SIN LINK DE DOCUMENTACIÓN

Nro.	Aplicación	Cantidad Usuarios
1	DSCAprobacion - Interna	2
2	Alerce - App Testigo Externa	3
3	ASIS - Sitio	3
4	ADSCRIPCIONES	5
5	Seguridad de Organismos Externos	5
6	SLU	5
7	Transferencias Múltiples BNA	5
8	Alerce - App Testigo - Interna	6
9	RNCD	6
10	RAM-DL Meta4	8
11	TestigoADFS - Publica	9
12	SGO - Comunicación con el Poder Judicial	10
13	TestigoADFS	12
14	Meta4 - EMind	15
15	SGN ( Sistema de Gestión de Novedades)	20
16	Avisos	22

Nro.	Aplicación	Cantidad Usuarios
17	Sistema de Avisos	23
18	LogsApp - Interna	28
19	Notificaciones Electronicas - Pública	37
20	Registro Único de Audiencias de Gestión de Intereses	47
21	D312 - Consulta	49
22	SIMAX	50
23	Sistema de Notificaciones	103
24	Fondos Rotatorios y Liquidación de Gastos	140
25	SAB	196
26	Pro-Clarity	4700
27	Identidades [Ushuaia]	61900
28	Bluecorp	No administra usuarios
29	VATEC - Sitio	No administra usuarios
30	Contratos1184 - ContratosArt9 - ContratosPNUD	Público
31	Portal Argentina Trabaja	Público
32	Sitio - Trabajo Autogestionado	Público
33	RSI	s/d
34	SIGFOP	s/d

### ANEXO D3

#### DETALLE DE APPLICATIVOS INFORMADOS CON MAYOR USUARIOS ADMINISTRADOS SIN DOCUMENTACIÓN DE RESPALDO

Nro.	Aplicación	Ambiente	Cantidad Usuarios
1	Identidades [Ushuaia]	Producción	61900
2	CAPACITAR	Producción	5655
3	Formularios Electrónicos Oficina de Empleo	Producción	5061
4	Pro-Clarity	Producción	4700

**ANEXO E**

**DETALLE DE AGENTES QUE NO PERTENECEN AL ÁREA DE IYSFA**

<b>AssignedToUser</b>	<b>Cantidad IR resueltos</b>
(Vacios)	159
Agustina Espector	41
Alan Xavier Garcia Dominguez	92
Anibal Hernan Peter	11
Carlos Braian Humeres	1
Carlos Daniel Cardenas	11
Cecilia Andrea Perez	1
Christian Sebastian Frias	98
Damian Jorge Portillo	9
Emiliano Salvador Acurso	280
Gabriela Marina Villalva	2
Guillermo Ariel Akamine	2
Gullermo Luis Miranda	53
Lucas Ariel Forastieri	3
Lucas Matias Banegas	1
Matias Sebastian Riedel	1
Miguel Angel Chirino	21
Silvia Andrea Torres	1
Tatiana Denise Astorga	7
Yanina Gabriela Delgado	142
Yanina Soledad Fornari	80
<b>Total:</b>	<b>994</b>



**ANEXO F**

**DETALLES DE INCIDENTES REGISTRADOS NO FINALIZADOS**

IncidentTierQueuesValue	IncidentStatusValue	CANTIDAD IR	PROMEDIO Demora en Días	MÍNIMO Demora en Días	MÁXIMO Demora en Días
Administración de Cuentas y Recursos	Activo	2	86	80	91
Administración de Usuario de Aplicaciones	Depende de incidente padre	1	150	150	150
Software de 3ros	Activo	3	283	68	396
Software de 3ros	Depende de incidente padre	5	385	384	390
Software de 3ros	En progreso	1	28	28	28
Soporte Funcional	Activo	25	124	28	328
Soporte Funcional	Depende de incidente padre	8	203	34	306
Soporte Funcional	En espera de acciones de desarrollo	208	200	28	482
Soporte Funcional	En progreso	9	191	47	389
Soporte Funcional	Resuelto	1	47	47	47
<b>TOTALES:</b>		<b>263</b>	<b>1.697</b>	<b>894</b>	<b>2.607</b>

**ANEXO G**

**ÁREA: INTRANET Y SOPORTE FUNCIONAL DE APLICATIVOS**  
**Relación entre Incidentes Pendientes vs Cerrados - Registrados en el SCSM**  
 (Período comprendido entre el 01/12/2014 y el 29/02/2016)

Periodo	Meses	Pendientes	Cerrados	Incidencia Relativa (Pendientes/Cerrados)
1° Trimestre	Diciembre 2014 Enero 2015 Febrero 2015	31	4.361	0,71%
2° Trimestre	Marzo 2015 Abril 2015 Mayo 2015	40	5.259	0,76%
3° Trimestre	Junio 2015 Julio 2015 Agosto 2015	84	5.025	1,67%
4° Trimestre	Septiembre 2015 Octubre 2015 Noviembre 2015	185	4.627	4,00%
5° Trimestre	Diciembre 2015 Enero 2016 Febrero 2016	678	3.724	18,21%
<b>TOTALES:</b>		<b>1.018</b>	<b>22.996</b>	

## ANEXO H1

### DETALLE TOTAL DE DEMORAS DE ACTIVIDADES (MA) EN ESTADO "EN ESPERA"

Cant_en_días	Recuento	Porcentaje de recuento	Porcentaje de campo	Total Cant_en_días	Promedio Cant_en_días	Mínimo Cant_en_días	Máximo Cant_en_días
<1	1.220	73,94%	0%	0	0	0	0
1 - 29	336	20,36%	30,32%	2.521	8	1	27
30 - 59	71	4,3%	39,33%	3.271	46	30	59
60 - 89	12	0,73%	10,63%	884	74	60	89
90 - 119	4	0,24%	4,89%	407	102	98	105
120 - 149	3	0,18%	4,86%	404	135	125	149
150 - 179	1	0,06%	1,9%	158	158	158	158
180 - 209	1	0,06%	2,34%	195	195	195	195
210 - 239	1	0,06%	2,66%	221	221	221	221
240 - 269	1	0,06%	3,07%	255	255	255	255
270 - 299	0	0%	0%	0	0	0	0
300 - 329	0	0%	0%	0	0	0	0
330 - 360	0	0%	0%	0	0	0	0

## ANEXO H2

### DETALLE DE DEMORAS DE LAS ACTIVIDADES (MA) EN ESTADO "EN CURSO"

Cant_en_días	Recuento	Porcentaje de recuento	Porcentaje de campo	Total Cant_en_días	Promedio Cant_en_días	Mínimo Cant_en_días	Máximo Cant_en_días
<1	29	38,67%	0%	0	0	0	0
1 - 29	27	36%	14,06%	235	9	1	27
30 - 59	12	16%	25,91%	433	36	32	52
60 - 89	2	2,67%	10,17%	170	85	83	87
90 - 119	3	4%	19,39%	324	108	97	114
120 - 149	0	0%	0%	0	0	0	0
150 - 169	1	1,33%	9,75%	163	163	163	163
170 - 209	0	0%	0%	0	0	0	0
210 - 239	0	0%	0%	0	0	0	0
240 - 269	0	0%	0%	0	0	0	0
270 - 299	0	0%	0%	0	0	0	0
300 - 329	0	0%	0%	0	0	0	0
330 - 360	1	1,33%	20,71%	346	346	346	346



INTERNA

**ANEXO I**

**REGISTRO INTERNO DE REQUERIMIENTOS "BITACORAS"**

**Administración de Cuentas y Recurso / Administración de Usuarios de Aplicaciones**

Creado	N° Incidente	Acción	Temas	Personalista	Persona Externa	Grupos Otorgados	Grupos Quitados	Observación	Cuenta	Centro de Costo	Creado por	Tipo de elemento
--------	--------------	--------	-------	--------------	-----------------	------------------	-----------------	-------------	--------	-----------------	------------	------------------

**Adm. de Software de Terceros**

Nro. Referencia / Tarea	Tipo de Solicitud	Tipo de Acción	Usuario Solicitante	Puesta en Producción	WI	Estado	Aplicación	Semana	Porcentaje A vance	Centro de Costo	Observación	Tipo de elemento	Ruta	Creado
-------------------------	-------------------	----------------	---------------------	----------------------	----	--------	------------	--------	--------------------	-----------------	-------------	------------------	------	--------

**Intranet**

Nro. Referencia	Tipo de Solicitud	Tipo de Acción	Usuario Solicitante	Puesta en Producción	Observación	Estado	SistemaGestión	Creado	Creado por	Semana	Asignado a	Nombre For mulario
-----------------	-------------------	----------------	---------------------	----------------------	-------------	--------	----------------	--------	------------	--------	------------	--------------------

**Soporte Funcional de Aplicativos**

Creado	Nro. Referencia	Sistema de Gestión	Tipo de Solicitud	Tipo de Acción	Usuario Solicitante	Puesta en Producción	WI	Estado	CantDias	Semana	Nro. WI	Observación	Creado por	Asignado a	Modificado	Tipo de elemento	Ruta
--------	-----------------	--------------------	-------------------	----------------	---------------------	----------------------	----	--------	----------	--------	---------	-------------	------------	------------	------------	------------------	------

Unidad Auditoria Interna CITEJSC

*[Handwritten signature]*





**Anexo J**

**RESUMEN GENERAL DE OBSERVACIONES <sup>1</sup>**

Nº de Orden	Área Temática	Sub-Área Temática	Calificación de Impacto			Estado de Situación <sup>2</sup>					Área/s Responsable/s <sup>3</sup>	
			Alto	Medio	Bajo	R	ET	SAC	NC	NR		
1	Proceso de apoyo	Sistemas			X		X					DGIIT
2	Proceso de apoyo	Sistemas			X		X					DGIIT
3	Proceso de apoyo	Sistemas		X			X					DGIIT
4	Proceso de apoyo	Sistemas			X		X					DGIIT
5	Proceso de apoyo	Sistemas		X			X					DGIIT
6	Proceso de apoyo	Sistemas			X		X					DGIIT
7	Proceso de apoyo	Sistemas			X		X					DGIIT
8	Proceso de apoyo	Sistemas			X		X					DGIIT
9	Proceso de apoyo	Sistemas			X		X					DGIIT

<sup>1</sup> Incorporadas en el Sistema de Seguimiento de Informes y Observaciones (SISIO).

<sup>2</sup> Referencias: (R) Regularizada / (ET) En Trámite / (SAC) Sin Acción Correctiva / (NC) No Compartida / (NR) No Regularizable.

<sup>3</sup> Unidades Organizativas que deben impulsar acciones correctivas respecto de la observación formulada. Referencia: (DGIIT) Dirección General de Informática e Innovación Tecnológica.

Unidad Auditoría  
Informe #ITE:33

## **Unidad de Auditoría Interna**

Avenida Leandro N. Alem 650, piso 3°  
(1001AAO), Ciudad Autónoma de Buenos Aires  
Tel. 4310-6175  
E-mail: [uauditor@trabajo.gov.ar](mailto:uauditor@trabajo.gov.ar)



Ministerio de  
**Trabajo, Empleo  
y Seguridad Social**