

Informe de Auditoría

Interna N° 31/2019

“Gestión de Tecnología de la Información”

Sistema GLPI



**Unidad de Auditoría Interna
Ministerio de Transporte**
2019 "Año de la Exportación"





INFORME N° 31/2019

INFORME EJECUTIVO

El presente informe tiene por objeto el análisis del sistema con el que se registra el servicio de soporte técnico brindado por la Dirección Informática (DI), a las áreas del Ministerio de Transporte dentro de su órbita de acción por las competencias otorgadas por Decisión Administrativa N° 306/2018.

La labor de auditoría fue realizada de acuerdo con las Normas de Auditoría Interna Gubernamental, aprobadas por Resolución N° 152/2002 SIGEN y en forma concordante con las disposiciones del Manual de Control Interno Gubernamental aprobado por la Resolución N° 3/2011 SIGEN.

La labor de auditoría fue realizada de acuerdo con las Normas de Auditoría Interna Gubernamental, aprobadas por Resolución N° 152/2002 SIGEN y en forma concordante con las disposiciones del Manual de Control Interno Gubernamental aprobado por la Resolución N° 3/2011 SIGEN. Se han utilizado como criterio las Normas Generales de Control Interno aprobadas por la Resolución N° 172/2014 de la Sindicatura General de la Nación (SIGEN), aplicándose los procedimientos allí enumerados y otros que se consideraron necesarios para el cumplimiento de la auditoría, cuyas normas se enumeran en el marco normativo.

Las tareas de campo se llevaron a cabo durante el periodo comprometido entre Octubre y Noviembre de 2019.

Del análisis realizado surgen las siguientes observaciones

- Tickets que tienen excesivos tiempos de resolución.
- Tickets con solución que no fueron cerrados.
- Tickets cerrados sin solución.

- No se cuenta con un SLA (Service Level Agreement).¹
- Se pueden dar alta tickets sin colocar la categoría del incidente o solicitud.
- Falta de un procedimiento para notificar a los usuarios las interrupciones de los servicios o cambios que afectan a los servicios críticos de los usuarios.

Ciudad Autónoma de Buenos Aires 25 de noviembre 2019

ESTEVEZ
Diego
Conrado

Firmado digitalmente
por ESTEVEZ Diego
Conrado
Fecha: 2019.11.25
11:48:22 -03'00'

¹ Un **acuerdo de nivel de servicio** (siglas **ANS**), también conocidas por las siglas **SLA** (del inglés *Service Level Agreement*), es un acuerdo escrito entre un proveedor de servicio y su cliente con objeto de fijar el nivel acordado para la calidad de dicho servicio. El ANS es una herramienta que ayuda a ambas partes a llegar a un consenso en términos del nivel de calidad del servicio, en aspectos tales como tiempo de respuesta, disponibilidad horaria, documentación disponible, personal asignado al servicio, etc.