

Objeto:

Auditoría de Supervisión y Verificación del Sistema de Control Interno: Proceso de Gestión de Iniciativas de Tecnologías de Información.

**Período
auditado:**

El período, objeto de análisis, abarca desde enero a septiembre de 2022 inclusive.

**Normativa
relevante:**

Constitución de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires.
Leyes N° 70, N° 2.689, N° 6.292, N° 6.347.
Decretos de Necesidad y Urgencia N° 1/20 y N° 5/22.
Decretos N° 1.000/99 y N° 463/19.
Resoluciones N° 177-ASINF/13, N° 239-ASINF/14, N° 224-ASINF/18 y N° 163-ASINF/22.

Equipo Auditor:

Emilse TEYO
Hugo CONTI GÓMEZ
Alejandra SÁNCHEZ
Alejandro IAPALUCCI
Nicolás VITTORELLO

Informe Ejecutivo**PROYECTO N° 20/22****F/N Agencia de Sistemas de Información (ASI). Ley N° 2.689
Coordinación General de Servicio****Alcance:**

Las tareas de relevamiento fueron realizadas en el ámbito de la Coordinación General de Servicios (CGSERV) y en esta Sindicatura General de manera presencial, virtual y/o remota. Las mismas fueron desarrolladas entre el 1° de junio y el 23 de septiembre de 2022 en el área mencionada y en esta Sindicatura General.

Limitaciones al alcance:

No existieron.

Principales hallazgos/observaciones:

1. Si bien la CGSERV emprendió acciones para diseñar el Procedimiento de Gestión de Iniciativas de Tecnologías de Información, a la fecha el documento aún no cuenta con todas las características imprescindibles¹ que determinan una adecuada comunicación entre los actores involucrados y que les permita realizar sus tareas en forma ordenada y sistemática.
2. Falta de difusión y comunicación a las reparticiones de los canales implementados² para el ingreso de la demanda de Iniciativas de Tecnologías de Información, lo que genera que puedan ingresar solicitudes por canales informales.
3. Ausencia de documentación que evidencie la priorización de la demanda de Iniciativas de Tecnologías de Información de las distintas reparticiones de Gobierno, lo que permitiría al área gestionar los proyectos de manera más eficiente.
4. Si bien el área realiza seguimiento de los proyectos desarrollados a través del *JIRA Software SW*, falta la trazabilidad de la totalidad de iniciativas solicitadas. Uno de los aspectos que facilitan la mejora continua, es contar con la posibilidad de analizar los requerimientos a lo largo de un período determinado. La trazabilidad permite evaluar la demanda, eficacia, eficiencia entre otros aspectos claves de la gestión.
5. Falta de un plan de acción que permita definir y coordinar estrategias, recursos,

¹ Dado que no existe normativa específica aplicable para el contenido y formato de procedimientos, se resaltan los contenidos mínimos sugeridos por la norma ISO 9001:2015, entre otros, a saber: nombre del procedimiento, fecha de elaboración y edición del procedimiento, objetivo, alcance, determinación de los alcanzados, responsables de implementación, seguimiento y control, definiciones, documentos de referencia, contenido o desarrollo, registros, puntos de control e indicadores de desempeño.

² Plantilla "SECITD - Proyectos Externos" a través del "Sistema NOC" y Formulario de Entrada de Proyectos Externos (FEPE).

comunicación, tiempos y responsables de las actividades para el cumplimiento de los objetivos del área.

6. Si bien la CGSERV ejerce algunos controles en el proceso, se constató que no cuentan con indicadores de desempeño para tal fin. Dichos indicadores son una herramienta importante para realizar el seguimiento de metas, priorizar lo urgente de lo importante, crear alertas de vencimientos de plazos, tomar acciones correctivas en caso de ser necesarias, generar estadísticas, entre otros aspectos que le permitirán al área mejorar la gestión y comunicación de todo el trabajo realizado.
7. Observaciones particulares:
 - 7.1. En el Proyecto PIN, no existe documentación respaldatoria de las reuniones semanales de seguimiento entre la CGSERV y el/ los representantes de la Secretaría de Innovación y Transformación Digital (SECITD).
 - 7.2. En el Proyecto CRM Imprenta, se evidenció la inexistencia de documentación respaldatoria, donde se determine la relevancia del requerimiento y su factibilidad.

Respuesta del organismo al Informe de Auditoría:

Emitió opinión.

Conclusiones y principales recomendaciones:

Si bien la Coordinación General de Servicios realiza una adecuada gestión de las iniciativas de tecnologías de información en lo atinente a sus responsabilidades, a fin de mantener los logros alcanzados y evidenciar las actividades realizadas por el área, resulta necesario documentarla. Para ello se recomienda fortalecer el documento denominado Procedimiento de Gestión de Iniciativas de Tecnologías de Información incorporando requisitos para el ingreso y la priorización de la demanda, tiempos, recursos, registros y responsables en cada etapa de la ejecución del proceso; así como también, definir indicadores que permitan medirlo. La implementación de las mismas tenderá a una optimización de la gestión y de los controles internos asociados.

Finalmente, se destaca la buena predisposición y colaboración de los funcionarios auditados durante el desarrollo de las tareas de auditoría.



GOBIERNO DE LA CIUDAD DE BUENOS AIRES
"2022 - Año del 40° Aniversario de la Guerra de Malvinas. En homenaje a los veteranos y caídos en la
defensa de las Islas Malvinas y el Atlántico Sur"

Hoja Adicional de Firmas
Informe externo Reservado

Número:

Buenos Aires,

Referencia: Informe Ejecutivo - Proyecto N° 20/22.

El documento fue importado por el sistema GEDO con un total de 2 pagina/s.