

**Objeto:**  
Auditoría de Soporte a  
Usuarios: Mesa de  
Ayuda

**Período  
auditado:**  
  
1 de julio de 2024 al 25  
de marzo de 2025

**Normativa  
relevante:**  
Resolución N° 177-  
ASINF/13  
Resolución N° 239-  
ASINF/1  
Resolución N° 12-  
ASINF/17  
Resolución N° 118-  
ASINF/24

**Equipo auditor:**

**Auditora Interna:**  
Lic. Nadina MEZZA  
**Subgerente Operativo  
Soporte de Auditoría I  
(Sistemas):**  
Sr. Eduardo Ernesto,  
SPAHN  
**Subgerente Operativo  
Soporte de Auditoría II  
(Operacional):**  
Cra. Celina SIMONE  
**Equipo de Trabajo:**  
Lic. Verónica ACOSTA  
Cra Natalia AMÁBILE  
Cra. Fabiana LOPEZ  
Cr. Juan Manuel  
VAZQUEZ  
Sr. Ariel VALDIVIEZO  
Cdor. Juan Pablo  
BERTONE

## **Informe Ejecutivo**

**PROYECTO N°004/25**  
**F/N Agencia de Sistemas de Información (ASI). Ley N° 2.689**

### **Coordinación General de Servicio**

#### **Alcance:**

El período auditado abarca desde el 1 de julio de 2024 al 25 de marzo de 2025 inclusive. Las tareas de campo fueron realizadas desde el 12 de marzo al 17 de junio de 2025 inclusive, en la Coordinación General de Servicios (CGSERV), de la Agencia de Sistemas de Información del Gobierno de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires (GCBA), sita en la Av. Independencia 635.

#### **Limitaciones al alcance:**

No se encontraron

#### **Principales hallazgos/observaciones:**

1. La CGSERV no cuenta con un manual de procedimientos integral de mesa de ayuda, disponiendo sólo de manuales de uso NOC para perfil usuario y perfil técnico.
2. Ausencia de un circuito adecuado de seguimiento de la gestión de tickets de la mesa de ayuda.
3. Ausencia de un grupo de gestión de “BA colaborativa” que asegure que las solicitudes tecnológicas cursadas en esa plataforma, por agentes externos, lleguen a ser tratadas por la mesa de ayuda técnica, como sucede con las demandas del mismo origen gestionadas por BACSIRT.
4. Ausencia de un proceso de control que garantice la utilización de un sistema de gestión unificado por parte de todas las mesas de ayuda del GCBA.
5. Carencia de un plan de mitigación de riesgos ante la no renovación del mantenimiento evolutivo y correctivo y del soporte técnico del sistema Manage Engine, sistema crítico en la actual gestión de tickets de las mesas de ayuda del GCBA, que compromete la integridad de los datos almacenados. Al tiempo que, el uso de versiones sin mantenimiento puede generar incompatibilidades con otros sistemas o con nuevas políticas de seguridad.
6. Ausencia de planificación de la transición entre los sistemas de gestión de mesa de ayuda. El reemplazo del sistema Manage Engine como herramienta de gestión de la mesa de ayuda, por la nueva solución tecnológica InvGate, teniendo presente que no se migrará la información de un sistema al otro, demanda definir tiempos límites al uso del sistema previo, tratamiento de incidentes o requerimientos no resueltos al momento del cambio, comunicación y capacitación de las otras mesas, fecha de adopción plena de todas las mesas de ayuda del nuevo sistema.
7. Ausencia de planificación sobre la implementación del nuevo sistema de gestión de tickets de mesa de ayuda, independiente de la que se espera presente el proveedor, al momento de la emisión de la solicitud de provisión de servicios, dando cumplimiento al punto 3.2.1 del Pliego Técnico.
8. Ausencia de un acuerdo de compromiso de confidencialidad que dé cuenta del cumplimiento de PO0701: “Política de copias de resguardo y recuperación”.
9. Falta referenciar el cumplimiento del marco normativo de Cloud Computing (Resolución N° 12-ASINF/17) e incluir un acuerdo de prestación de servicios en nube (Cloud Service) en el Pliego Particular correspondiente a la contratación del nuevo sistema de Mesa de

Ayuda, tramitada en el expediente de adquisición de la nueva solución tecnológica INVGate.

**10.** Ausencia del requerimiento de un registro sistemático de monitoreo de eventos de sistemas, tal cual lo demanda la PO0804: "Política de control de eventos en servicios de TI".

**11.** En los Pliegos Particular y Técnico, incluidos en el expediente que tramita la contratación del nuevo sistema de gestión de Mesa de Ayuda, no se contempla expresamente la delimitación de la Propiedad Intelectual de los datos y bases de datos del GCBA a los cuales pudiese acceder el proveedor a través de la gestión del mencionado sistema. Tampoco se incluye el "Acuerdo de Comportamiento y Propiedad Intelectual" que requiera la firma del proveedor de mesa.

#### **Respuesta del organismo al Informe de Auditoría:**

Emitió opinión.

#### **Conclusiones y principales recomendaciones:**

Como resultado de las tareas realizadas en el marco de la Auditoría de Soporte a Usuarios: Mesa de Ayuda en el ámbito del Organismo Fuera de Nivel Agencia de Sistemas de Información, se concluye que la repartición evaluada cumple razonablemente con las funciones correspondientes a sus responsabilidades primarias. Sin embargo, se indica fortalecer los controles internos, desarrollando y formalizando procedimientos operativos. Al tiempo que se recomienda planificar las acciones orientadas a mitigar los riesgos asociados al uso del sistema Manage Engine y a estructurar adecuadamente las etapas de implementación del sistema InvGate



G O B I E R N O D E L A C I U D A D D E B U E N O S A I R E S

**Hoja Adicional de Firmas**  
**Informe externo Reservado**

**Número:**

Buenos Aires,

**Referencia:** Informe Ejecutivo - Proyecto N° 004/25.

---

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