

Objeto:

Gestión de Demanda en la Dirección General de Servicios

Período

auditado:

Corresponde el período auditado a los meses de setiembre y octubre de 2018.

Normativa

relevante:

Resolución N° 109/ASINF/16.
Resolución N° 122/ASINF/17.

Equipo auditor:

Dr. Carlos Alberto Arroyo
Sr. Ignacio Darío Giussi
Cdor. Juan M. Vazquez
Lic. Verónica Acosta
Sra. Ninoska Espejo
Sra. Alicia Gallardo

Informe Ejecutivo

PROYECTO N°019/18

F/N Agencia de Sistemas de Información (ASI) Ley N° 2.689

Dirección General de Servicios

Alcance:

Nuestro trabajo consistió en el relevamiento de las tareas llevadas a cabo por la Gerencia Operativa Planificación de Proyectos y Servicios y por la Gerencia Operativa de Transformación para satisfacer las demandas de TIC de los distintos organismos del Gobierno de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires, en cuanto a la recepción, registro y tratamiento de la demanda, de modo de encontrar propuestas para la mejora de la gestión.

Limitaciones al alcance:

No existieron.

Principales hallazgos/observaciones:

Las Gerencias no disponen de un manual procedimientos que instruya con claridad todos y cada uno de los pasos de las tareas. Ésto puede ocasionar falta de homogeneidad en la registración de las solicitudes recibidas, como así también retrasos o errores en caso de ausencias o renunciaciones del personal responsable.

Respuesta del organismo al Informe de Auditoría:

Emitió opinión.

Conclusiones y principales recomendaciones:

De las tareas de auditoría realizadas en la Dirección General de Servicios podemos concluir que el sector demuestra compromiso en cuanto a la atención de demandas de software y hardware, contando para ello con personal idóneo y herramientas adecuadas en permanente actualización; sin embargo sería oportuno que todos y cada uno de sus procedimientos de trabajo se encuentren documentados.



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
“2018 – AÑO DE LOS JUEGOS OLÍMPICOS DE LA JUVENTUD”

Hoja Adicional de Firmas
Informe externo Reservado

Número:

Buenos Aires,

Referencia: Informe Ejecutivo del Proyecto N° 19/18 – IFAUD N° 19/UAIASINF/18. Gestión de demanda en la DGSERV.

El documento fue importado por el sistema GEDO con un total de 1 pagina/s.