

2018

**TECNOLOGÍA DE LA INFORMACIÓN
ÁREA DE DESARROLLO**

Informe de Auditoría N° 018/2018



Secretaría de Gobierno de Trabajo y Empleo
Ministerio de Producción y Trabajo
Presidencia de la Nación

Unidad de Auditoría Interna-MT



Secretaría de Gobierno de Trabajo y Empleo
Ministerio de Producción y Trabajo
Presidencia de la Nación

UNIDAD DE AUDITORÍA INTERNA-MT

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

Supervisor de Auditoría de Proyectos Especiales
Lic. Maximiliano Antonio IORGI

Auditor Técnico
Sr. Alberto Carlos IGLESIAS

INFORME EJECUTIVO

I) OBJETO	1
II) ALCANCE	1
III) PRINCIPAL OBSERVACIÓN Y RECOMENDACIÓN	1
IV) CONCLUSIÓN	3

INFORME ANALÍTICO

I) OBJETO	1
II) ALCANCE	1
III) ANTECEDENTES	1
IV) TAREA REALIZADA	3
V) DESCRIPCIÓN, OBSERVACIONES Y RECOMENDACIONES	3
VI) CONCLUSIÓN	12

ANEXOS:

- A. - RESULTADO DE LA ENCUESTA DE CLIMA LABORAL
- B. - LISTADO DE AGENTES RELEVADOS
- C. - DETALLE DE ROLES ASIGNADOS
- D. - BREVE RESUMEN DE CONSIDERACIONES O COMENTARIOS QUE FORMAN PARTE DEL ANÁLISIS REALIZADO A LOS FORMULARIOS "CUESTIONARIO FUNCIONES Y ROLES. RES. SSC N° 184/2015"
- E. - DETALLE DEMORAS EN EL TRATAMIENTO Y RESOLUCIÓN DE LOS REQUERIMIENTOS E INCIDENTES REGISTRADOS
- F. - RESPUESTA DEL SECTOR AUDITADO
- G. - RESUMEN GENERAL DE OBSERVACIONES

**INFORME
EJECUTIVO**



INFORME EJECUTIVO DE AUDITORÍA

TECNOLOGÍA DE LA INFORMACIÓN ÁREA DE DESARROLLO

I) OBJETO

Evaluar el sistema de control interno imperante en el Área de Desarrollo (ex Dirección de Desarrollo) de la Dirección de Desarrollo, Operaciones y Servicios Tecnológicos dependiente de la Dirección General de Informática, Innovación Tecnológica y Gestión Documental (DGIITyGD), en el ámbito de la Secretaría de Coordinación Administrativa (SCA).

II) ALCANCE

La tarea fue realizada en el período comprendido entre los meses mayo y julio de 2018, 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) PRINCIPAL OBSERVACIÓN Y RECOMENDACIÓN

A continuación se transcribe la principal observación¹ y recomendación:

1. Observación

a) Organización:

- La DGIITyGD carece de apertura departamental, razón por la cual el Área de Desarrollo no se encuentra formalmente incorporada en la estructura del Organismo.

b) Recursos Humanos

- Se ha relevado en el sector que un 91.18% de los agentes no pertenecen a la Jurisdicción, tornando complejo el desarrollo de un plan de carrera.
- No hay un plan de capacitación anual formalmente aprobado para el área.



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



- Surgen del relevamiento temas, situaciones y percepciones del personal que resultan atendibles.

c) Comunicación

- La diversidad de medios utilizados e interlocutores establecidos pueden afectar al normal desarrollo de un proyecto.
- La herramienta utilizada y la metodología implementada para mantener la documentación de cada proyecto no permite realizar la trazabilidad de las solicitudes hasta la puesta en producción de la solución o producto final.

d) Normas, Procesos y Procedimientos

- Surge del relevamiento que la normativa vigente se encuentra obsoleta por los cambios implementados y las adecuaciones que han surgido de su puesta en práctica (Dimensión 2).
 - a. El 61.77% de los agentes consideran que los procedimientos internos facilitan algo o muy poco la realización de las tareas;
 - b. El 38.23% de los agentes indica que no siempre dispone de toda la documentación necesaria para realizar su trabajo;
 - c. El 44.38% de los encuestados manifiesta que no cuenta con la documentación de procesos y procedimientos de trabajo actualizada.
- Los Procesos implementados no han tenido mejoras desde el año 2015, situación que demuestra su falta de actualización.

Recomendación

La DGII TyGD debe iniciar un diagnóstico en el Área para evaluar los problemas descriptos, verificar sus causas y obtener alternativas de soluciones, permitiendo dimensionar sus oportunidades, desafíos, fortalezas y superar sus debilidades en busca de mejorar la eficacia y el desempeño organizacional, para luego establecer un Plan de Mejoras tendiente a regularizar las situaciones observadas y aquellas que surjan del propio diagnóstico.

Se estima que ello permitirá a la Dirección proponer una estrategia de intervención sustentable que considere:

- a los individuos;
- a los grupos y equipos de trabajo;
- al desarrollo de los objetivos organizacionales;
- a la comunicación;
- al ambiente laboral;





- a los cambios organizacionales y culturales propios de un ente dinámico y actualizado, permitiéndole alcanzar sus metas y resultados.

IV) CONCLUSIÓN

Sobre la base de las tareas desarrolladas, conforme al objeto y al alcance de las mismas, puede concluirse que el sistema de control interno imperante en el Área de Desarrollo (ex Dirección de Desarrollo) de la Dirección de Desarrollo, Operaciones y Servicios Tecnológicos, resulta en términos generales razonable, aunque se encuentra expuesto a una serie de riesgos que a partir del examen realizado están siendo abordados.

En efecto, según se desprende de la respuesta brindada al Informe Preliminar, la DGII TyGD ha encarado un conjunto de acciones tendientes a atender aquellas situaciones que se presentan como debilidades y a mejorar aquellas cuestiones relacionadas al "Clima Organizacional". Tal temperamento resulta auspicioso y el proceso iniciado habrá de contribuir a mejorar, fortalecer y optimizar el desarrollo de aplicaciones informáticas, su mantenimiento y documentación.

La implementación de las medidas, los resultados que se alcancen y el cumplimiento de los plazos propuestos, serán objeto de verificación por esta Unidad de Auditoría en futuras acciones de seguimiento.

Buenos Aires, 26 de Diciembre de 2018.



Lic. Maximiliano Antonio IORGI
Supervisor de Auditoría de
Proyectos Especiales



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

**INFORME
ANALÍTICO**



INFORME DE AUDITORÍA ANALÍTICO

TECNOLOGÍA DE LA INFORMACIÓN ÁREA DE DESARROLLO

I) OBJETO

Evaluar el sistema de control interno imperante en el Área de Desarrollo (ex Dirección de Desarrollo) de la Dirección de Desarrollo, Operaciones y Servicios Tecnológicos dependiente de la Dirección General de Informática, Innovación Tecnológica y Gestión Documental (DGIITyGD), en el ámbito de la Secretaría de Coordinación Administrativa (SCA).

II) ALCANCE

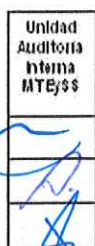
La tarea fue realizada en el período comprendido entre los meses mayo y julio de 2018, de acuerdo con las Normas de Auditoría Interna Gubernamental aprobadas por Resolución SIGEN N° 152/2002, aplicándose algunos de los procedimientos allí enumerados u otros que se consideraron necesarios en la circunstancia.

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;
- Decisión Administrativa N° 296/2018 – Aprueba una nueva estructura organizativa de primer y segundo nivel operativo del Ministerio de Trabajo, Empleo y Seguridad Social;
- Resolución SGN N° 152/2002 – Aprueba las "Normas de Auditoría Interna Gubernamental";
- Resolución SGN N° 172/2014 – Aprueba las "Normas Generales de Control Interno, para el Sector Público Nacional";





- Resolución MTEySS N° 656/2015 – Aprueba la Metodología de Desarrollo de Productos de Software de la Ex DGIIT – F01-SSC-DPA-DGIIT-PPC-Metodología;
- Resolución SsC N° 184/2015 – Aprueba los Manuales de Roles y Funciones de la ex Coordinación de Seguridad Informática y de las ex Direcciones de Tecnología, de Desarrollo y de Operaciones y Servicios.
- Disposición DGIIT N° 1/2015 – Pone en funcionamiento el documento de Procesos de "Desarrollo de Productos de Software".

Documentales

- Listado de agentes que integran el Área de Desarrollo.

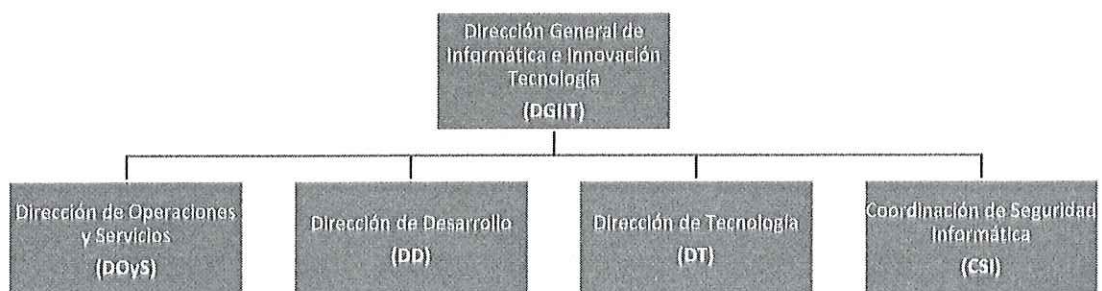
Informáticos

- Archivo con el detalle de requerimientos e incidentes del AI SYSTEM CENTER SERVICE MANAGER (SCSM) en los que intervino la ex Dirección de Desarrollo (ex DD) y la actual Área de Desarrollo, comprendidos entre el 01/01/2017 y el 01/05/2018.

Marco de Referencia

El Área de Desarrollo, perteneciente a la Dirección de Desarrollo, Operaciones y Servicios Tecnológicos de la Dirección General de Informática, Innovación Tecnológica y Gestión Documental (DGIITyGD), tiene entre otras funciones la de determinar requerimientos, desarrollar sistemas y programas, planificar el diseño, desarrollo de software, la documentación del software desarrollado, además de articular su accionar con otros Organismos y Jurisdicciones de la Administración Pública, con el fin de facilitar la interoperabilidad.

Antes de la Decisión Administrativa N° 296/2018, el Área de Desarrollo formaba parte de la Dirección General de Informática e Innovación Tecnología, tal como se grafica a continuación:





La ex DD tenía entre sus funciones las siguientes:

- Relevar los requerimientos de software empleados en las dependencias de la Jurisdicción;
- Desarrollar sistemas y programas en las distintas unidades;
- Planificar el diseño, desarrollo de software y la documentación del software desarrollado y del desarrollado por personal externo;
- Articular su accionar con Organismos y Jurisdicciones de la Administración Pública, con el fin de facilitar la interoperabilidad, capitalizar experiencias, aprovechar recursos y evitar duplicación de esfuerzo.

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 responsables y agentes del sector;
4. Solicitud de información vinculada con los incidentes/requerimientos recibidos;
5. Análisis de la información recibida;
6. Evaluación y generación de documentación de respaldo.

En forma previa a la emisión del presente Informe de Auditoría, se remitió al sector auditado un "Informe Preliminar" a fin que efectuara los comentarios que estimase apropiados. La respuesta a dicho informe, conteniendo los comentarios realizados por la Dirección General de Informática, Innovación Tecnológica y Gestión Documental (DGIITyGD) y por la Dirección General de Gestión de Recursos Humanos, fue remitida a esta Unidad de Control por la Secretaría de Coordinación Administrativa mediante comunicación oficial NO-2018-60002544-APN-SCA#MPYT de fecha 21/11/2018.



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 de Desarrollo

Descripción

1) ORGANIZACIÓN

La DGIITyDG, dependiente de la Secretaría de Coordinación Administrativa, posee una apertura de segundo nivel operativo formado por las siguientes Direcciones: a) Gestión Documental; b) Seguridad Informática y c) Desarrollo, Operaciones y Servicios Tecnológicos. Esta última tiene a su cargo el Área de Desarrollo cuya gestión constituye el objeto del presente relevamiento.



Al iniciarse el presente relevamiento, el personal del área desarrollaba sus tareas en los pisos 7°, 9° y 12° de la sede sita en Avenida Leandro N. Alem N° 628, de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires. En el ínterin se dispuso un reordenamiento interno, verificándose que el personal afectado al desarrollo de software y soluciones tecnológicas se unificó en el piso 7° de dicho edificio.

Se mantuvieron entrevistas grupales con 34 de los 37 agentes del sector, con distintos roles, funciones y horarios, a fin de obtener información cuantitativa que ayude a comprender la realidad del área, identificar problemas potenciales, confirmar los hechos y desarrollar recomendaciones.

2) AMBIENTE ORGANIZACIONAL

A efectos de relevar la gestión del Área, esta Unidad ha efectuado un análisis sobre su realidad organizacional, utilizando como instrumento de recolección de información, dos encuestas que se complementaron con entrevistas personales realizadas al personal. Estos instrumentos permitieron evaluar los distintos





aspectos de la gestión del sector a fin de recomendar las intervenciones que, a criterio de esta Unidad, correspondería impulsar.

La primera de las encuestas fue realizada en forma anónima y se estructuró sobre 31 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). La segunda encuesta se basó en el cumplimiento y aplicación de la Resolución ScC N° 184/2015, por la cual se aprobaron los Roles y Funciones de la ex Dirección de Desarrollo – actual Área de Desarrollo.

Entre los resultados obtenidos en la primera encuesta, cuyo detalle se agrega como **Anexo A**, se destacan los siguientes:

- El 50 % de los agentes tienen entre 35 y 54 años (+)¹;
- El 91,18 % de los agentes pertenecen a la ANSeS (-);
- El 58,82 % alcanzó un nivel de estudios universitario y el 11,76% tiene un título de postgrado (+);
- El 23,53 % considera que son muy buenas las condiciones para el desarrollo de carrera (-).

¹- Situación que a criterio de esta UAI puede resultar (+) Positiva o (-) Negativa

3) RECURSOS HUMANOS

De los 34 (treinta y cuatro) agentes entrevistados, 31 (treinta y uno) pertenecen a la ANSeS y sólo 3 (tres) al Ministerio, siendo éstos contratados bajo distintas modalidades; es decir, el 91.18% del personal del área se encuentra comisionado (**Anexo B**).

El área cuenta con distintos equipos o grupos de trabajo definidos informalmente:

- Arquitectura de Aplicaciones (15 agentes);
- Arquitectura de Gestión (6 agentes);
- Análisis Funcional (7 agentes);
- Calidad de Producto (4 agentes);
- Datawarehouse (2 agentes).

a. CAPACITACIÓN

Los agentes relevados indican que el área no posee un Plan de Capacitación específico. Un grupo de los agentes demuestra en el apartado de Formación Profesional y Capacitación que no encuentra posibilidades de obtener





entrenamiento, capacitación efectiva y específica para los roles asignados y las funciones que llevan adelante. Así como tampoco se encuentran interiorizados en aquellas capacitaciones que pueda proveer el organismo en temas puntuales de su temática laboral.

b. AMBIENTE LABORAL

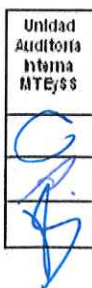
Surgen también de la encuesta ciertas situaciones o carencias reiteradas, registradas como Comentarios o Sugerencias. Sin ánimo de abundar en detalles o en las descripciones realizadas, a continuación se resumen los principales temas sobre los que los agentes han puesto énfasis:

- Mejoras en la Capacitación, estableciendo un Plan de Capacitación dirigido a todo el personal, considerando su especificidad;
- Implementación de evaluaciones del tipo 360 grados⁽¹⁾ más su *feedback*;
- Recambio o rotaciones entre los equipos de trabajo;
- Asignación de recursos al área;
- Determinación de roles;
- Cuidado en la seguridad e higiene del sector;
- Desarrollo de un plan estratégico;
- Asignación de "tareas";

Nota ⁽¹⁾ La evaluación de 360 grados también llamada integral es una herramienta que se utiliza para medir las competencias y desempeño de los empleados de manera global. Por ejemplo: Medir el desempeño del talento humano.

Como complemento a los temas precedentes, del análisis de los resultados de la encuesta en lo relativo a "Condiciones de Trabajo", "Expectativas y Formación Profesional" y "Desarrollo de Carrera", surgen percepciones que en algunos casos son acompañadas por comentarios realizados en la encuesta:

- El 64% del personal considera que no se han cuidado o mantenido correctamente las condiciones de seguridad e higiene en el ámbito laboral (Dimensión 3 punto 2);
- Respecto del lugar de trabajo, el 55.88% de los agentes considera que no es adecuado (Dimensión 3 punto 3);
- El 20.58% del personal considera que no es tratado en forma respetuosa dentro del área (Dimensión 3 punto 5);
- Más de la mitad del personal (55.88%) considera que no está satisfecho con las posibilidades de desarrollo - (Dimensión 4 punto 1);





Nota del relevamiento "Durante los últimos 5 años la carrera profesional y la formación decayeron y personal con mucha trayectoria y experiencia fue dejada de lado, por los mandos medios".

- El 97.06% está preocupado por su estabilidad laboral (Dimensión 4 punto 2);
- Respecto del entrenamiento para el trabajo, el 70.58% estima que no es del todo adecuado (Dimensión 5 punto 1);
- El 94.11% de los agentes quiere tener más y mejores oportunidades de obtener nuevas competencias.

4) COMUNICACIÓN

La asignación de tareas es comunicada y pautada entre los responsables de los equipos y es realizada por medio de la herramienta TFS (*Team Foundation System*), correo electrónico y reuniones internas.

Los Responsables de los proyectos son quienes mantienen contacto fluido entre los miembros del equipo designado *ad-hoc*, siempre bajo supervisión de los referentes de equipo.

La herramienta implementada para el seguimiento y desarrollo de actividades es la misma TFS. Según surgió del relevamiento, dicha herramienta es muy completa, aunque dificulta la trazabilidad de las solicitudes hasta la puesta en producción del producto final, ocasionando la existencia de compartimientos que pueden afectar la calidad, confiabilidad y completitud de la información.

5) NORMAS / PROCESOS / PROCEDIMIENTOS

De acuerdo con el objeto y tareas definidas para esta auditoría, se verificó la implementación de distintas normas:

- a) Resolución MTEySS N° 656/2015 – Aprueba la Metodología de Desarrollo de Productos de Software de la Ex DGIIT – F01-SSC-DPA-DGIIT-PPC-Metodología. Esta Resolución se utiliza habitualmente, aunque surgieron adaptaciones luego de su aprobación. Esta situación genera que en ciertos casos no resulte posible verificar la existencia de toda la documentación detallada en la norma.
- b) Resolución SsC N° 184/2015 – Aprueba los Manuales de Roles y Funciones de la ex Coordinación de Seguridad Informática y de las ex Direcciones de Tecnología, de Desarrollo y de Operaciones y Servicios.

Con la definición y asignación de roles oportunamente realizada quedó establecida una estructura rígida, plasmada en el anexo que determina un rol a cada agente.





Con los cambios y modificaciones implementadas, informalmente, se asignaron uno o varios roles descriptos en la norma y posteriormente se pusieron en práctica otros nuevos cuyas definiciones, según surge del relevamiento, no están claramente establecidos y comunicados a los agentes de los diferentes equipos. Como **Anexo C** se adjunta el detalle de los roles asignados a cada equipo y en paralelo aquellos que se asignaron informalmente y no poseen una clara descripción de sus tareas y/o funciones.

Por otra parte, se adjunta un breve detalle (**Anexo D**) de las consideraciones vertidas por los agentes en la segunda encuesta vinculada con la aplicación de la Resolución SsCN° 184/2015 y su estado actual.

c) Disposición DGIIT N° 1/2015 –Pone en funcionamiento el documento de Procesos de “Desarrollo de Productos de Software”:

- SSC-DPA-DGIIT-PPC-01 - Desarrollo de Productos de Software;
- SSC-DPA-DGIIT-DESA-01.01 - Modelado de la Lógica de la Gestión;
- SSC-DPA-DGIIT-DESA-01.02 - Análisis Funcional;
- SSC-DPA-DGIIT-DESA-01.03 - Arquitectura y Diseño;
- SSC-DPA-DGIIT-DESA-01.04 - Construcción del Producto;
- SSC-DPA-DGIIT-DESA-01.05 - Validación de Producto;
- SSC-DPA-DGIIT-DESA-01.05.01 - Ejecución de Pruebas;
- SSC-DPA-DGIIT-DESA-02 - Gestión de Proyectos de Desarrollo;
- SSC-DPA-DGIIT-DESA-03 - Explotación de Datos.

Estos procesos datan de Abril de 2015, por lo tanto deben ser revisados y adecuados a la actual metodología de trabajo.

En los documentos de desarrollo citados se incorpora a los denominados proyectos “Evolutivos” (Requerimientos que implican modificaciones con distintos grados de significatividad en los sistemas) donde algunas etapas del proceso de desarrollo son omitidas o reformuladas, sin contemplarse la totalidad de la documentación prevista en la Resolución MTEySS N° 656/2015.

1. Observación

a) Organización:

- La DGIITyGD carece de apertura departamental, razón por la cual el Área de Desarrollo no se encuentra formalmente incorporada en la estructura del Organismo.

b) Recursos Humanos





- Se ha relevado en el sector que un 91.18% de los agentes no pertenecen a la Jurisdicción, tornando complejo el desarrollo de un plan de carrera.
- No hay un plan de capacitación anual formalmente aprobado para el área.
- Surgen del relevamiento temas, situaciones y percepciones del personal que resultan atendibles.

c) Comunicación

- La diversidad de medios utilizados e interlocutores establecidos pueden afectar al normal desarrollo de un proyecto.
- La herramienta utilizada y la metodología implementada para mantener la documentación de cada proyecto no permite realizar la trazabilidad de las solicitudes hasta la puesta en producción de la solución o producto final.

d) Normas, Procesos y Procedimientos

- Surge del relevamiento que la normativa vigente se encuentra obsoleta por los cambios implementados y las adecuaciones que han surgido de su puesta en práctica (Dimensión 2).
 - a. El 61.77% de los agentes consideran que los procedimientos internos facilitan algo o muy poco la realización de las tareas;
 - b. El 38.23% de los agentes indica que no siempre dispone de toda la documentación necesaria para realizar su trabajo;
 - c. El 44.38% de los encuestados manifiesta que no cuenta con la documentación de procesos y procedimientos de trabajo actualizada.
- Los Procesos implementados no han tenido mejoras desde el año 2015, situación que demuestra su falta de actualización.

Recomendación

La DGIIyGD debe iniciar un diagnóstico en el Área para evaluar los problemas descriptos, verificar sus causas y obtener alternativas de soluciones, permitiendo dimensionar sus oportunidades, desafíos, fortalezas y superar sus debilidades en busca de mejorar la eficacia y el desempeño organizacional, para luego establecer un Plan de Mejoras tendiente a regularizar las situaciones observadas y aquellas que surjan del propio diagnóstico.

Se estima que ello permitirá a la Dirección proponer una estrategia de intervención sustentable que considere:

- a los individuos;
- a los grupos y equipos de trabajo;
- al desarrollo de los objetivos organizacionales;





- a la comunicación;
- al ambiente laboral;
- a los cambios organizacionales y culturales propios de un ente dinámico y actualizado, permitiéndole alcanzar sus metas y resultados.

B.- Registro de Incidentes (IR) y Solicitudes de Requerimiento (SR)

Descripción

Las novedades o requerimientos se obtienen por medio de la herramienta SCSM. En forma interna se analiza cada una de las novedades, en caso de resultar conveniente y oportuno se los cataloga y define como un ítem de trabajo (*Work Item* - WI) o actividad manual (*Manual Activity* - MA) que son asignados a un responsable para su verificación y detección de la solución necesaria. Una vez que el WI o la MA finaliza se registran las novedades en el TFS y los Gestores de Incidentes proceden a su actualización en el SCSM, y luego continua el proceso de comunicación a los usuarios solicitantes.

Para el desarrollo de este proyecto de auditoría, se solicitó a la Mesa de Ayuda información de IR's y SR's vinculados con la ex Dirección de Desarrollo y la actual Área de Desarrollo desde enero de 2017 hasta abril de 2018, totalizando:

- Incidentes **750** registrados en el periodo
- Requerimientos:

1 – Creados por Desarrollo	1015
2 – Con WI	838
3 – Grupo de Soporte de Desarrollo	10
4 – Con MA	39
Total	1902

2. Observación

Se detectaron demoras en el tratamiento y resolución de los requerimientos e incidentes registrados (**Anexo E**).

- En ese sentido, aquí se exponen los casos más representativos de los requerimientos analizados:

- Requerimientos cerrados 1724, con una demora máxima de 1046 días (SR 66679 – Abierto el 01/09/2014 y Cerrado el 13/07/2017).
- Requerimientos Abiertos 178, con una demora máxima al 18/05/2018 de 1288 días (SR 138109 del día 07/11/2014).





Análisis de demoras en la gestión de requerimientos:

Tipo de Requerimiento	Cantidad de SR's Abiertos	Promedio Demora* desde la creación	Cantidad de SR's Cerrados	Promedio de demora*	Demora* máxima
1- Creados por Desarrollo	4	356	1011	8.63	969
2- Con WI	160	359	678	171.19	1046
3- Grupo de Soporte de Desarrollo	2	140	8	705.87	984
4- Con Actividades (MA)	12	123	27	18.44	136

*Demora en días – Fecha de corte 18/05/2018

- Seguidamente se detallan casos representativos respecto de los incidentes:
 - Incidentes** resueltos 351 con una demora máxima de 822 días (IR 358776 – abierto el 26/05/2015 y cerrado el 25/09/2017).
 - Incidentes** abiertos 100 con una demora máxima al 18/05/2018 de 1.631 días (IR 17499 del día 29/11/2013).

** A los 750 incidentes informados por la Mesa de Ayuda, se aplicó un filtro sobre el campo "Incident Tier Queues Value", con los siguientes criterios: *Desarrollo, Desarrollo-Juicios, Integración, Soporte Funcional, Soporte Funcional SE, Soporte Funcional SSC-ST.*

Recomendación

La DGIITyDG debe implementar un procedimiento automático de seguimiento y control sobre los incidentes y solicitudes registradas, contemplando la posibilidad de utilizar alertas que permitan identificar las demoras que resulten excesivas y que notifique a los responsables de esa gestión.

Respuesta del Sector Auditado:

Mediante NO-2018-60002544-APN-SCA#MPYT de fecha 21/11/2018, la Secretaría de Coordinación Administrativa ha puesto en conocimiento de esta UAI la respuesta que en conjunto han brindado la DGIITyGD y la DGGRH al Informe Preliminar, siendo la misma incorporada al presente informe como **Anexo F**.

Opinión UAI

Tal como se desprende de la respuesta del sector auditado, esta Unidad de Control puede apreciar que las observaciones formuladas han sido compartidas y que fueron receptadas favorablemente las distintas recomendaciones. En ese sentido, cabe destacar que la DGIITyGD ha iniciado un conjunto de acciones con el objeto de regularizar las situaciones descriptas, estableciendo, además, el plazo de cumplimiento.





Resumen General de Observaciones

En el **Anexo G** 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	Con Acción Correctiva iniciada	Sin Acción Correctiva Iniciada	No Regularizable
0	2	0	0
Total: 2 Observaciones			

VI) CONCLUSIÓN

Sobre la base de las tareas desarrolladas, conforme al objeto y al alcance de las mismas, puede concluirse que el sistema de control interno imperante en el Área de Desarrollo (ex Dirección de Desarrollo) de la Dirección de Desarrollo, Operaciones y Servicios Tecnológicos, resulta en términos generales razonable, aunque se encuentra expuesto a una serie de riesgos que a partir del examen realizado están siendo abordados.

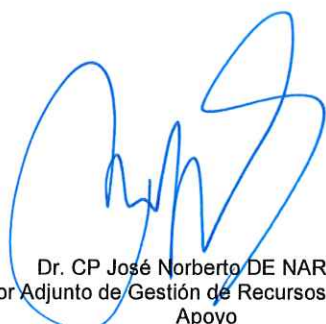
En efecto, según se desprende de la respuesta brindada al Informe Preliminar, la DGIIyGD ha encarado un conjunto de acciones tendientes a atender aquellas situaciones que se presentan como debilidades y a mejorar aquellas cuestiones relacionadas al "*Clima Organizacional*". Tal temperamento resulta auspicioso y el proceso iniciado habrá de contribuir a mejorar, fortalecer y optimizar el desarrollo de aplicaciones informáticas, su mantenimiento y documentación.

La implementación de las medidas, los resultados que se alcancen y el cumplimiento de los plazos propuestos, serán objeto de verificación por esta Unidad de Auditoría en futuras acciones de seguimiento.

Buenos Aires, 26 de Diciembre de 2018.-



Lic. Maximiliano Antonio IORGI
Supervisor de Auditoría de Proyectos Especiales



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



ANEXOS

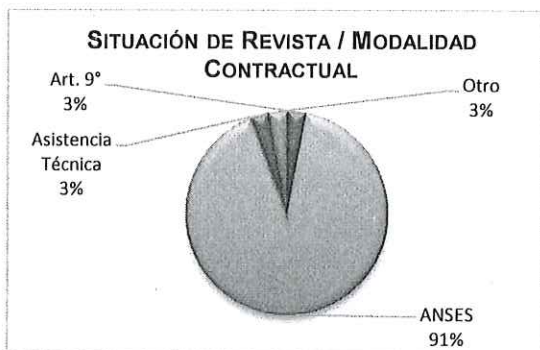
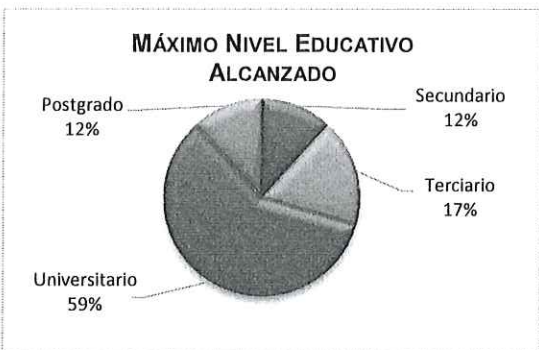
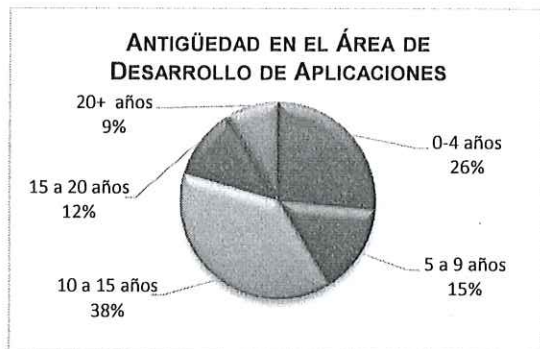
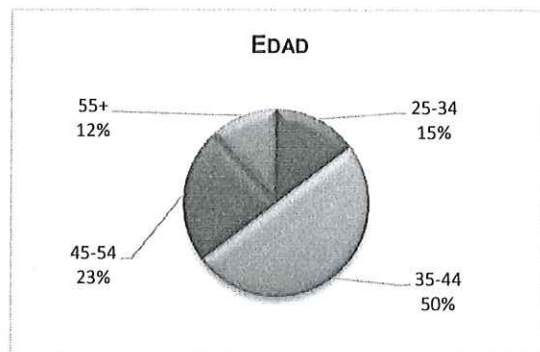
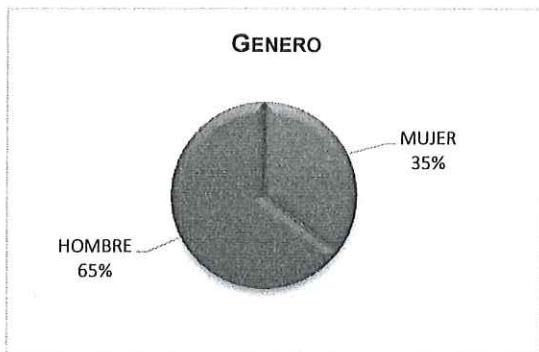


ANEXO A

RESULTADO DE LA ENCUESTA DE CLIMA LABORAL

NOMINA DE AGENTES	37
ENCUESTADOS	34
PORCENTAJE	91,89%

I - CARACTERIZACIÓN SOCIO DEMOGRÁFICA





II - CLIMA ORGANIZACIONAL

Evalúe cada aseveración en una escala del 1 al 5. **MARCANDO** con una X según corresponda.
Siendo: 1 Totalmente en desacuerdo y 5 Totalmente de acuerdo.

A) DIMENSIÓN 1: CARACTERÍSTICAS FUNCIÓN.

1	Conozco la normativa que regula mi régimen laboral.					
	Nada	Muy Poco	Algo	Bastante	Mucho	N/C
	2,94%	2,94%	20,59%	41,18%	32,35%	0,00%

2	Conozco y entiendo la visión y misión del organismo.					
	Nada	Muy Poco	Algo	Bastante	Mucho	N/C
	5,88%	2,94%	29,41%	38,24%	23,53%	0,00%

3	Conozco los objetivos de desempeño de mi área o departamento.					
	Nada	Muy Poco	Algo	Bastante	Mucho	N/C
	2,94%	2,94%	20,59%	35,29%	32,35%	5,88%

4	Conozco y entiendo la normativa del MTEySS vinculada con el área de desarrollo de aplicaciones.					
	Nada	Muy Poco	Algo	Bastante	Mucho	N/C
	5,88%	2,94%	20,59%	50,00%	20,59%	0,00%

5	Con el trabajo que realizo estoy...					
	Muy en Desacuerdo	En Desacuerdo	+ / - de acuerdo	De acuerdo	Muy de acuerdo	N/C
	8,82%	5,88%	11,76%	44,12%	26,47%	2,94%

6	Respecto del Rol asignado en la Resolución SsC N° 184/2015 estoy...					
	Muy en Desacuerdo	En Desacuerdo	+ / - de acuerdo	De acuerdo	Muy de acuerdo	N/C
	11,76%	8,82%	20,59%	26,47%	29,41%	2,94%

7	Tengo la oportunidad de aplicar mis competencias en las tareas que realizo.					
	Nada	Muy Poco	Algo	Bastante	Mucho	N/C
	11,76%	5,88%	20,59%	23,53%	35,29%	2,94%

B) DIMENSIÓN 2: RECURSOS Y HERRAMIENTAS.

1	Los procedimientos internos facilitan la realización de la tarea.					
	Nada	Muy Poco	Algo	Bastante	Mucho	N/C
	14,71%	14,71%	32,35%	23,53%	14,71%	0,00%

2	Dispongo de la información que necesito para hacer mi trabajo.					
	Nunca	Algunas veces	De vez en cuando	Bastantes veces	Siempre	N/C
	0,00%	8,82%	29,41%	35,29%	23,53%	2,94%

3	Cuento con la documentación actualizada de los procesos / procedimientos de trabajo.					
	Nunca	Algunas veces	De vez en cuando	Bastantes veces	Siempre	N/C
	5,88%	11,76%	26,47%	32,35%	23,53%	0,00%

4	Cuento con una descripción actualizada de los procesos / procedimientos de trabajo.					
	Nunca	Algunas veces	De vez en cuando	Bastantes veces	Siempre	N/C
	2,94%	14,71%	35,29%	14,71%	29,41%	2,94%

Unidad
Auditoría
Interna
MT



5	Las herramientas y equipos que utilizo (computadora, teléfono, etc.) son mantenidos en forma adecuada.					
	Nada	Muy Poco	Algo	Bastante	Mucho	N/C
	5,88%	2,94%	26,47%	32,35%	32,35%	0,00%

C) DIMENSIÓN 3: CONDICIONES DE TRABAJO.

1	El Área es un sitio seguro para trabajar.					
	Nada	Muy Poco	Algo	Bastante	Mucho	N/C
	2,94%	5,88%	5,88%	38,24%	44,12%	2,94%

2	Las normas de seguridad e higiene laboral son respetadas siempre.					
	Nada	Muy Poco	Algo	Bastante	Mucho	N/C
	11,76%	29,41%	23,53%	26,47%	8,82%	0,00%

3	El ambiente físico de trabajo es adecuado (limpieza, olores, ruidos, iluminación, etc.).					
	Nada	Muy Poco	Algo	Bastante	Mucho	N/C
	5,88%	35,29%	14,71%	35,29%	8,82%	0,00%

4	Cuento con espacio suficiente y cómodo para hacer mi trabajo en forma adecuada.					
	Nada	Muy Poco	Algo	Bastante	Mucho	N/C
	2,94%	11,76%	14,71%	26,47%	44,12%	0,00%

5	Soy tratado(a) con respeto (por mis compañeros, supervisores, alta gerencia).					
	Nada	Muy Poco	Algo	Bastante	Mucho	N/C
	8,82%	5,88%	5,88%	20,59%	58,82%	0,00%

D) DIMENSIÓN 4: EXPECTATIVAS.

1	Con las posibilidades de desarrollo que tengo en el Área estoy Satisfecho.					
	Nada	Muy Poco	Algo	Bastante	Mucho	N/C
	20,59%	2,94%	32,35%	17,65%	23,53%	2,94%

2	Estoy preocupado por mi estabilidad laboral futura dentro del MTEySS.					
	Nada	Muy Poco	Algo	Bastante	Mucho	N/C
	0,00%	2,94%	44,12%	23,53%	29,41%	0,00%

E) DIMENSIÓN 5: FORMACIÓN PROFESIONAL Y DESARROLLO DE CARRERA.

1	Recibo el entrenamiento adecuado para desarrollar mi trabajo.					
	Nada	Muy Poco	Algo	Bastante	Mucho	N/C
	32,35%	29,41%	8,82%	11,76%	14,71%	2,94%

2	Los programas de entrenamiento y desarrollo disponibles son efectivos para mi función.					
	Nada	Muy Poco	Algo	Bastante	Mucho	N/C
	38,24%	17,65%	17,65%	14,71%	11,76%	0,00%

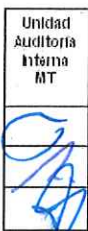
3	Quisiera tener más y/o mejores oportunidades de obtener nuevas competencias.					
	Nada	Muy Poco	Algo	Bastante	Mucho	N/C
	5,88%	0,00%	8,82%	35,29%	50,00%	0,00%



4	Conozco los programas de entrenamiento y desarrollo disponibles en el organismo.					
	Nada	Muy Poco	Algo	Bastante	Mucho	N/C
	17,65%	17,65%	32,35%	23,53%	5,88%	2,94%

5	Los programas de entrenamiento y desarrollo disponibles son efectivos.					
	Nada	Muy Poco	Algo	Bastante	Mucho	N/C
	17,65%	14,71%	38,24%	17,65%	5,88%	5,88%

6	Hay suficientes oportunidades de mejoramiento de carrera profesional en el organismo.					
	Nada	Muy Poco	Algo	Bastante	Mucho	N/C
	38,24%	11,76%	20,59%	11,76%	14,71%	2,94%





ANEXO B

LISTADO DE AGENTES RELEVADOS

Orden	Apellido	Nombres	Área	Modo de Contratación
1	COLAN	IVANNA	Análisis Funcional	Anses
2	COMMISSO	LUCIANA PAULA	Análisis Funcional	Anses
3	DRAGOVETSKY	PALOMA	Análisis Funcional	Anses
4	GOMEZ	JULIO CESAR	Análisis Funcional	Anses
5	GUILLAUME	YESICA ANDREA	Análisis Funcional	Anses
6	IACOLUTTI	MARIANA	Análisis Funcional	Anses
7	VARELA	JUAN CARLOS	Análisis Funcional	Anses
8	ASTORGA	TATIANA	Arquitectura de Aplicaciones	Anses
9	BARROS	PAULA	Arquitectura de Aplicaciones	Asistencia Técnica
10	BRITO	PABLO	Arquitectura de Aplicaciones	Anses
11	BURKE	EDGARDO GUSTAVO	Arquitectura de Aplicaciones	Asistencia Técnica
12	CORIA	FRANCO HERNAN	Arquitectura de Aplicaciones	Anses
13	GATTI	LEANDRO ESTEBAN DANIEL	Arquitectura de Aplicaciones	Anses
14	GREEN	VERONICA CARINA	Arquitectura de Aplicaciones	Anses
15	MARTINEZ	RUBEN JORGE	Arquitectura de Aplicaciones	Anses
16	PACHECO VILLARROEL	SAADY HORACIO	Arquitectura de Aplicaciones	Anses
17	PATIÑO	JUAN	Arquitectura de Aplicaciones	Anses
18	RODRIGUEZ NUESCH	CHRISTIAN	Arquitectura de Aplicaciones	Anses
19	SCARANO ARMENTO	SEBASTIAN ANTONIO	Arquitectura de Aplicaciones	Anses
20	TORRES	GABRIEL SEBASTIAN	Arquitectura de Aplicaciones	Anses





Orden	Apellido	Nombres	Área	Modo de Contratación
21	TORRES RAMOS	JULIO MAURICIO	Arquitectura de Aplicaciones	Anses
22	WALDMAN	LUIS ESTEBAN	Arquitectura de Aplicaciones	Anses
23	COTTI	GISELLE MARIA FERNANDA	Arquitectura de Gestión	Anses
24	DE CASTRO FREITAS	MARCELO AGUSTIN	Arquitectura de Gestión	Anses
25	LOPEZ DE MONTANARI	GRACIELA ROSA	Arquitectura de Gestión	Anses
26	NICOLAS	LAURA VICTORIA	Arquitectura de Gestión	Anses
27	RODRIGUEZ	GABRIELA	Arquitectura de Gestión	Anses
28	VANTAGGI	JOSE FABIO	Arquitectura de Gestión	Anses
29	GARCIA	MIGUEL GONZALO	Calidad de Producto	Anses
30	PATIÑO	EDUARDO	Calidad de Producto	Anses
31	PAUSELLI	FABRIZIO	Calidad de Producto	Anses
32	STORINO	ADRIAN NESTOR	Calidad de Producto	Anses
33	ROMERO	JULIO FRANCISCO	Datawarehouse	MTEySS
34	ROSPIDE	ALEJANDRO GUSTAVO	Datawarehouse	Anses

LISTADO DE AGENTES NO RELEVADOS

Orden	Apellido	Nombres	Área	Modo de Contratación
35	FERNANDEZ SERRA	FRANCISCO	Arquitectura de Aplicaciones	Anses
36	PONCE	ARIEL RODRIGO	Datawarehouse	Anses
37	LOPEZ	MARIA CRISTINA	Ex Directora de Desarrollo	Anses



ANEXO C

DETALLE DE ROLES ASIGNADOS

<i>Área</i>	<i>Roll RES. N° 184/15</i>	<i>Área</i>	<i>Nuevos Roles</i>
Análisis Funcional	ANALISTA FUNCIONAL	Análisis Funcional	Administrador Proyectos
	LIDER DE PROYECTO		Analista Desarrollador
	RESPONSABLE ANALISTA FUNCIONAL		
Arquitectura de Aplicaciones	ANALISTA PROGRAMADOR	Arquitectura de Aplicaciones	Analista Desarrollador
	ARQUITECTO DE DESARROLLO		Arquitecto Desarrollador
	REFERENTE TECNICO		Desarrollador Semi Sr.
	RESPONSABLE DE ARQUITECTURA Y DESARROLLO		Desarrollador Sr.
	Soporte		
	Tester		
Arquitectura de Gestión	ESPECIALISTA EN SOLUCIONES DE GESTIÓN	Arquitectura de Gestión	Administrador Proyectos
	GESTOR DE REQUERIMIENTOS		Desarrollador Sr.
	LIDER DE PROYECTO		Gestor de Soluciones
Calidad de Producto	ANALISTA TESTER	Calidad de Producto	Desarrollador Semi Sr.
	RESPONSABLE DE CALIDAD DEL PRODUCTO		Gestor de Incidencias
	TESTER		
Datawarehouse	RESPONSABLE EN EXPLORACIÓN DE INFORMACIÓN	Datawarehouse	Asistente
			Especialista en explotacion de informacion
			Tester





ANEXO D

BREVE RESUMEN DE CONSIDERACIONES O COMENTARIOS QUE FORMAN PARTE DEL ANÁLISIS REALIZADO A LOS FORMULARIOS "CUESTIONARIO FUNCIONES Y ROLES. RES. SsC N° 184/2015"

- *NO TODOS LOS AGENTE SON ENCASILLADOS EN UN ÚNICO ROL, HAY CASOS QUE TIENEN ASIGNADOS ROLES EN DISTINTOS EQUIPOS DE TRABAJO DENTRO DEL ÁREA DE DESARROLLO.*
- *DOCUMENTAN SUS TAREAS O ACTIVIDADES EN TFS (TEAM FOUNDATION SYSTEM), CORREO ELECTRÓNICO, SHARE-POINT Y MINUTAS; (DIFERENTES PLATAFORMAS QUE PUEDEN RESULTAR COMPLEMENTARIAS, PERO NO PERMITEN TENER UNA CONTINUIDAD DE LOS HECHOS) AFECTANDO LA TRAZABILIDAD DIRECTA E INVERSA DE LOS REQUERIMIENTOS HASTA LA PUESTA EN PRODUCCIÓN DEL PROYECTO.*
- *LAS RESPUESTAS CONFECCIONADAS POR CADA UNO DE LOS MIEMBROS DE CADA ÁREA RESPECTO DE EL/LOS ROLES ASIGNADOS FUERON DIFERENTES, SOLO UNAS POCAS RESULTARON RAZONABLEMENTE SIMILARES.*
- *DE LAS RESPUESTAS SURGE UN LIGERO DESCONOCIMIENTO DE LOS ROLES ASIGNADOS Y DE LA NORMATIVA VIGENTE.*
- *NO SIEMPRE SE REALIZAN PLANES Y CRONOGRAMAS DE TAREAS, NO RESULTA REQUISITO POR PARTE DE LA DIRECCIÓN*
- *LA PRIORIZACIÓN REALIZADA POR EL LÍDER DE PROYECTOS, SOBRE LOS RECURSOS ASIGNADOS E IMPORTANCIA DE LAS TAREAS ES RELATIVA YA QUE DEBE CONSENSUAR LA DISPONIBILIDAD DE RECURSOS SEGÚN LOS EQUIPOS Y LA CONDUCCIÓN PUEDE CAMBIAR LA PRIORIZACIÓN DE LAS TAREAS.*
- *LA DETERMINACIÓN DE RIESGOS EN EL PROYECTO NO SIEMPRE ES CONSIDERADA O REQUERIDA POR LA DIRECCIÓN.*
- *CAPACITACIÓN: NO SE ENCUENTRA CLARAMENTE DEFINIDO UN CRITERIO PARA DETERMINAR QUIÉNES DEBEN SER INCORPORADOS A LA ETAPA DE CAPACITACIÓN SOBRE EL SOFTWARE DESARROLLADO.*
- *DEL RESUMEN DE ACTIVIDADES Y DEL RELEVAMIENTO DETALLADO SURGE UNA SUPERPOSICIÓN DE TAREAS/ FUNCIONES ENTRE EL ANALISTA FUNCIONAL, ADMINISTRADOR DE PROYECTOS Y GESTOR DE REQUERIMIENTOS.*
- *LA ACUMULACIÓN DE ROLES EN CIERTOS CASOS PUEDE PROVOCAR LA PÉRDIDA DE CONTROLES, DEL TIPO POR OPOSICIÓN O SUPERVISIÓN.*
- *EN UN ÚNICO CASO EL MISMO AGENTE REALIZA FUNCIONES DE ESPECIALISTA, ARQUITECTO, REFERENTE TÉCNICO, DESARROLLADOR, TESTER, SOPORTE TÉCNICO Y FUNCIONAL DEL SISTEMA EN UN APLICATIVO QUE PUEDE SER CONSIDERADO CRÍTICO.*



ANEXO E

SR'S GESTIONADAS POR EL ÁREA DE DESARROLLO, ABIERTAS, CON MAYOR ANTIGÜEDAD AL 15-05-2018

Nro.	SR	Título	Departamento	Prioridad	Temática	Grupo Soporte	Estado	Fecha Creación	Fecha Cierre	Demora
1	SR336900	SEGURIDAD Testing de seguridad de aplicaciones: trabajoregistradoonline.trabajo.gov.ar	D Seguridad Informática	Media	Seguridad	Seguridad	En curso	08/06/2015	-*-	1075
2	SR1253354	Solicitud estándar para tareas internas.		Alta	Otro		En espera	10/11/2017	-*-	189
3	SR1317364	Solicitud estándar para tareas internas.	D Desarrollo, Operaciones y Servicios Tecnológicos	Alta	Otro	Administración de cuentas y recursos	En curso	16/01/2018	-*-	122
4	SR1393580	ABM acceso temporal a base de datos.	D Desarrollo, Operaciones y Servicios Tecnológicos	Media	Infraestructura	Base de datos	En curso	11/04/2018	-*-	37

MUESTRA DE SR'S GESTIONADAS POR EL ÁREA DE DESARROLLO, CERRADAS, CON MAYOR DEMORA EN LA RESOLUCIÓN

Nro.	SR	Título	Departamento	Prioridad	Temática	Grupo Soporte	Estado	Fecha Creación	Fecha Cierre	Demora
1	SR365125	Solicitud de informe - Reempadronamiento de usuarios sistema PNRT		Inmediata	Información	Administración de cuentas y recursos	Cerrado	02/07/2015	25/02/2018	969
2	SR433072	Alta usuarios para pasaje a producción de Prestaciones Empleo	D Desarrollo, Operaciones y Servicios Tecnológicos	Media	Gestión de Usuario	Mesa de ayuda	Cerrado	14/09/2015	14/11/2017	792
3	SR374715	Url: https://proveedoresdesa.trabajo.gov.ar/		Inmediata	Gestión de Usuario	Administración de usuario de aplicaciones	Cerrado	14/07/2015	12/07/2017	729
4	SR381319	Mapeo de Usuarios a Prestaciones - Prueba	D Desarrollo, Operaciones y Servicios Tecnológicos	Media	Gestión de Usuario	Administración de usuario de aplicaciones	Cerrado	21/07/2015	13/07/2017	723
5	SR488906	RESO - Desa, RESO - Prueba: Asignar en Identidades a todos los usuariosel Rol Administrador	D Desarrollo, Operaciones y Servicios Tecnológicos	Media	Gestión de Usuario	Mesa de ayuda	Cerrado	06/11/2015	03/10/2017	697

Unidad Auditoría Interna MT

MUESTRA DE SR'S CON WI, ABIERTOS, CON MAYOR ANTIGÜEDAD AL 15-05-2018

Nro.	SR	Título	Departamento	Prioridad	Temática	Grupo Soporte	Estado	Fecha Creación	Fecha Cierre	Demora
1	SR138109	Solicitud estándar de servicio - Archivo CAM julio/14	Coord. de Programación Financiera	Baja	Otro	Soporte Funcional	En espera	07/11/2014	-*-	1288
2	SR173155	Solicitud estándar de servicio - Requerimientos DGIIT Reglamentaria Jóvenes	Secretaría de Empleo	Baja	Otro	Soporte Funcional	En espera	05/01/2015	-*-	1229
3	SR199801	Solicitud estándar de servicio - Programas a incorporar SxD 3 Tanda	D Promoción del Empleo	Baja	Otro	Soporte Funcional	En espera	30/01/2015	-*-	1204
4	SR228254	Solicitud estándar de servicio - Crédito Fiscal - Definiciones de la interface con el REGICE	D Desarrollo, Operaciones y Servicios Tecnológicos	Baja	Otro	Soporte Funcional	En espera	27/02/2015	-*-	1176
5	SR253713	DESARROLLO Solicitud estándar de servicio - Requerimientos Res SE N° 2370/14 - Programa Jóvenes con Más y Mejor Trabajo	D Desarrollo, Operaciones y Servicios Tecnológicos	Baja	Otro	Soporte Funcional	En curso	25/03/2015	-*-	1150

MUESTRA DE SR'S CON WI, CERRADAS, CON MAYOR DEMORA EN LA RESOLUCIÓN

Nro.	SR	Título	Departamento	Prioridad	Temática	Grupo Soporte	Estado	Fecha Creación	Fecha Cierre	Demora
1	SR66679	Solicitud DE REQUERIMIENTO POR MODIFICACION DE NORMATIVA- DOCUMENTO INTERNO DGIIT 810/2014	Secretaría de Empleo	Baja	Otro	Desarrollo	Cerrado	01/09/2014	13/07/2017	1046
2	SR72662	Solicitud estándar de servicio- DOCUMENTO INTERNO DGIIT 842/2014	D Seguimiento Técnico, Supervisión y Fiscalización	Baja	Otro	Mesa de ayuda	Cerrado	05/09/2014	04/06/2017	1003
3	SR147864	Solicitud ABM Usuarios aplicaciones-Memorando DGYAT N° 390/2014; Solicito se realicen las siguientes modificaciones en Gestionempleo- DOCUMENTO INTERNO DGIIT 975/2014	D Gestión y Asistencia Técnica para el Empleo	Baja	Otro	Soporte Funcional	Cerrado	20/11/2014	16/07/2017	969
4	SR417195	Alta / Modificación usuario en aplicación - Aplicativo: SAB - Prueba Nombre y Apellido: Alan Xavier Garcia Dominguez CUIL: 20333448840	D Desarrollo, Operaciones y Servicios Tecnológicos	Alta	Gestión de Usuario	Administración de usuario de aplicaciones	Cerrado	28/08/2015	16/03/2018	931
5	SR464196	SOPORTE FUNCIONAL Solicitud estándar de servicio - modificación en el importe del pli por cambios via Resolución	D Orientación y Formación Profesional	Alta	Otro	Soporte Funcional	Cerrado	15/10/2015	26/04/2018	924

Unidad Auditoría Interna MIT

SR'S DEL GRUPO DE SOPORTE DESARROLLO, ABIERTOS, CON MAYOR ANTIGÜEDAD AL 15-05-2018

Nro.	SR	Título	Departamento	Prioridad	Temática	Grupo Soporte	Estado	Fecha Creación	Fecha Cierre	Demora
1	SR1400931	Solicitud estándar para tareas internas.	D Desarrollo, Operaciones y Servicios Tecnológicos	Inmediata	Otro	Desarrollo	En curso	17/04/2018	-*-	31
2	SR1186201	Solicitud de funcionalidad en identidades.	D Desarrollo, Operaciones y Servicios Tecnológicos	Alta	Otro	Desarrollo	En curso	11/09/2017	-*-	249

MUESTRA DE SR'S DEL GRUPO DE SOPORTE DESARROLLO, CERRADOS, CON MAYOR DEMORA EN LA RESOLUCIÓN

Nro.	SR	Título	Departamento	Prioridad	Temática	Grupo Soporte	Estado	Fecha Creación	Fecha Cierre	Demora
1	SR141951	Solicitud estándar de servicio - Portal de Empleo- Área privada operador.	D Atención al Ciudadano y Servicios de Empleo	Baja	Otro	Desarrollo	Cerrado	13/11/2014	24/07/2017	984
2	SR296775	Solicitud estándar de servicio - Cruzado de Datos con SAB.	D Desarrollo, Operaciones y Servicios Tecnológicos	Baja	Otro	Desarrollo	Cerrado	04/05/2015	24/07/2017	812
3	SR303693	Solicitud estándar de servicio - Solicitud Actividades Resolución Aprobatoria.	Secretaría de Empleo	Baja	Otro	Desarrollo	Cerrado	08/05/2015	24/07/2017	808
4	SR303701	Solicitud estándar de servicio - Requerimiento Prestacion CIT (Programa 400).	Secretaría de Empleo	Baja	Otro	Desarrollo	Cerrado	08/05/2015	24/07/2017	808
5	SR350079	Solicitud estándar de servicio - Solicitud Revisión Validación.	Secretaría de Empleo	Baja	Otro	Desarrollo	Cerrado	18/06/2015	24/07/2017	767

Unidad Auditoria Interna MIT

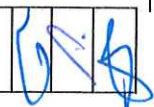

MUESTRA DE SR'S CON MA TRABAJADA POR DESARROLLO, ABIERTOS, CON MAYOR ANTIGÜEDAD AL 15-05-2018

Nro.	SR	Título	Departamento	Prioridad	Temática	Grupo Soporte	Estado	Fecha Creación	Fecha Cierre	Demora
1	SR1116397	Solicitud estándar de servicio - Servicio / Aplicación / Tema: Estilos Portal Ciudadano.	D Desarrollo, Operaciones y Servicios Tecnológicos	Baja	Otro	Soporte Funcional SE	En curso	10/07/2017	.-	312
2	SR1190335	Informes generales al usuario - Servicio / Tema: Consulta aprobación de ME-2017-07204674.	Unidad de Auditoría Interna	Media	Información	Soporte Funcional SE	En curso	13/09/2017	.-	247
3	SR1225768	Solicitud estándar de servicio - Servicio / Aplicación / Tema: ME-2017-24285050-APN-DT#MT-Solicita adecuaciones en sistemas de Notificaciones y GDE-ME-2017-23605773-APN-DAJ#MT.	D Acciones Judiciales	Baja	Otro	Soporte Funcional	En curso	17/10/2017	.-	213
4	SR1258417	Solicitud estándar de servicio - Servicio / Aplicación / Tema: Operativos REPSAL en Buenos Aires.	D Seguimiento y Control	Alta	Otro	Soporte Funcional SSC-ST	En curso	15/11/2017	.-	184
5	SR1290040	Solicitud estándar de servicio - Servicio / Aplicación / Tema: cambio de estado OP.	Coordinación Proyectos PNUD	Baja	Otro	Soporte Funcional SE	En curso	20/12/2017	.-	149

MUESTRA DE SR'S CON MA TRABAJADA POR DESARROLLO, CERRADOS, CON MAYOR DEMORA EN LA RESOLUCIÓN

Nro.	SR	Título	Departamento	Prioridad	Temática	Grupo Soporte	Estado	Fecha Creación	Fecha Cierre	Demora
1	SR995963	Solicitud estándar de servicio - Servicio / Aplicación / Tema: Prorroga (Marzo) Proyectos CTEP (inicio Noviembre y Enero) - ME-2017-04591396-APN-DGATE#MT.	Coord. de Gestión y Asistencia Técnica para el Empleo	Baja	Otro	Mesa de ayuda	Cerrado	28/03/2017	11/08/2017	136
2	SR1220947	Solicitud estándar de servicio - Servicio / Aplicación / Tema: ME-2017-22542001-APN-DNRSS#MT.	DN Armonización de los Regímenes de la Seguridad Social	Baja	Otro	Soporte Funcional SE	Cerrado	09/10/2017	21/02/2018	135
3	SR1051376	Solicitud estándar de servicio - Servicio / Aplicación / Tema: ME-2017-08919236-APN-SECER#MT-Solicitud de Acceso a Portal - Lidia Piccinino en ME-2017-08982743-APN-DT#MT.	Secretaría de Empleo	Baja	Otro	Administración de usuario de aplicaciones	Cerrado	17/05/2017	24/08/2017	99
4	SR1046818	Alta / Modificación usuario en aplicación - Aplicativo: CPL Nombre y Apellido: María Soledad Pagella (MPAGELLA) CUIL: 27304936326.	D Programación Operativa	Baja	Gestión de Usuario	Administración de usuario de aplicaciones	Cerrado	12/05/2017	23/06/2017	42
5	SR1308500	Solicitud estándar de servicio - adecuación de SECCO a GDE.	D Desarrollo, Operaciones y Servicios Tecnológicos	Baja	Otro	Soporte Funcional SSC-ST	Cerrado	08/01/2018	21/01/2018	13

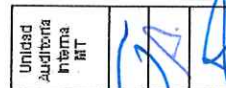
Unidad Auditoría Interna MT





MUESTRA DE IR CERRADOS EN SCSM CON MAYOR DEMORA

Nro.	Id	Description	Incident Classification Value	Incident Status Value	Incident Tier Queues Value	Created Date	Closed Date	Demora
1	IR358776	Se recibe mail solicitando verificar el expediente 7-217-16313-2008. El cual se encuentra en el estado "Expediente con Presentaciones Rechazadas Notificado" y la boleta se encuentra impaga. El problema es que no aparece en la bandeja para emitir certificados de deuda.	Falla de proceso.\Error de software.	Cerrado	Soporte Funcional	26/06/2015	25/09/2017	322
2	IR362596	Se recibe correo de la usuaria informando que no se puede acceder a https://portalciudadanoempleoqa.trabajo.gob.ar/ desde hace 1 hora aprox.	Falla de acceso.\Otro.	Cerrado	Desarrollo	30/06/2015	04/09/2017	797
3	IR721328	Se recibe correo de la Lic. Mónica Leikes informando el proyecto 6-679-55 se pudo cargar el 19/07/16 con fecha de inicio 30/07/16, lo cual significa que no está funcionando la validación que controla que los proyectos se generen al menos 20 días antes a la fecha de inicio. Los programas que deben tener esta validación son (20 días antes de la fecha de inicio): • 670 - Certificación de Estudios Formales • 674 - Formación Profesional acuerdos provinciales • 676 - Habilidades Básicas para el Trabajo • 679 - Formación Profesional acuerdos municipales • 687 - Formación Profesional acuerdo con Organizaciones Sociales • 748 - Formación Profesional acuerdos sectoriales • 673 - Formación Profesional Equidad y Trabajo Decente (servicio doméstico, cuidado de personas y otras actividades de servicios) • 625 - Talleres de Orientación Laboral Seguro	Error de aplicación.\Error de software.	Cerrado	Soporte Funcional SE	19/07/2016	13/04/2018	633
4	IR414223	Se comunica la usuaria informando que al intentar acceder a Portal Empleo le arroja el siguiente mensaje "No se encontró usuario". Este inconveniente fue reportado en el IR276450, el cual fue cerrado debido al tiempo transcurrido.	Error de aplicación.	Cerrado	Soporte Funcional SE	26/08/2015	15/05/2017	628



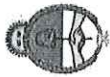


Nro.	Id	Description	Incident Classification Value	Incident Status Value	Incident Tier Queues Value	Created Date	Closed Date	Demora
5	IR717265	Se comunica la usuaria afectada informando que ha detectado que en el caso de procesar retroactivos en el SCyE, el sistema no liquida en forma correcta el importe, ya sea de \$ 225 o \$ 200, según esté liquidando al beneficiario en los primeros 18 meses o en los últimos 6 meses. -Casos testigo: MARTINEZ JESICA SOLEDAD cUIL 27316778475 meses percibidos con monto incorrecto febrero y marzo de 2016 por \$200 cuando correspondía \$225. RUIZ ISIDRO LORENZO cUIL 20301968796 meses percibidos con monto incorrecto marzo y abril de 2016 por \$200 cuando correspondía \$225. LEZCANO YANEL CECILIA cUIL 27327271968 prestación básica de marzo 2016 por \$225 cuando correspondía \$200.	Error de aplicación. Error de software.	Cerrado	Soporte Funcional SE	14/07/2016	26/03/2018	620

MUESTRA IR ABIERTOS EN SCSM CON MAYOR ANTIGÜEDAD AL 15-05-2018

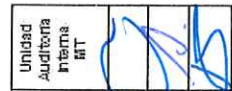
Nro.	Id	Description	Incident Classification Value	Incident Status Value	Incident Tier Queues Value	Created Date	Closed Date	Demora
1	IR17499	Mediante la ejecución de actividades de monitoreo de seguridad informática se han detectado múltiples vulnerabilidades en los servicios y elementos afectados. Se registra el incidente para dejar constancia a pedido de la Dirección General. La gestión de los hallazgos de desarrollo se realiza por TFS, donde los tasks se registran referenciando a este IR. El detalle de los tasks asociados puede observarse debajo. Cuando la aplicación esté libre de vulnerabilidades, se procederá al cierre del incidente.	Seguridad.	En espera de acciones de desarrollo	Desarrollo	29/11/2013	-.-	1631
2	IR28002	Mediante la ejecución de actividades de monitoreo de seguridad informática se han detectado múltiples vulnerabilidades en los servicios y elementos afectados. Se registra el incidente para dejar constancia a pedido de la Dirección General. La gestión de los hallazgos de desarrollo se realiza por TFS, donde los tasks se registran referenciando a este IR. El detalle de los tasks asociados puede observarse debajo. Cuando la aplicación esté libre de vulnerabilidades, se procederá al cierre del incidente.	Seguridad.	En espera de acciones de desarrollo	Desarrollo	28/02/2014	-.-	1540
3	IR28026	Mediante la ejecución de actividades de monitoreo de seguridad informática se han detectado múltiples vulnerabilidades en los servicios y elementos afectados. Se registra el incidente para dejar constancia a pedido de la Dirección General. La gestión de los hallazgos de desarrollo se realiza por TFS, donde los tasks se registran referenciando a este IR. El detalle de los tasks asociados puede observarse debajo. Cuando la aplicación esté libre de vulnerabilidades, se procederá al cierre del incidente.	Seguridad.	En espera de acciones de desarrollo	Desarrollo	28/02/2014	-.-	1540

Unidad Auditoría Interna MT



UNIDAD AUDITORÍA INTERNA

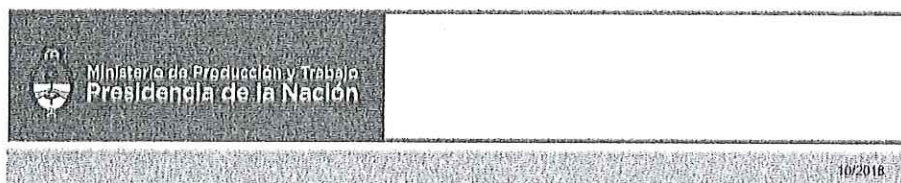
Nro.	Id	Description	Incident Classification Value	Incident Status Value	Incident Tier Queues Value	Created Date	Closed Date	Demora
4	IR28054	Mediante la ejecución de actividades de monitoreo de seguridad informática se han detectado múltiples vulnerabilidades en los servicios y elementos afectados. Se registra el incidente para dejar constancia a pedido de la Dirección General. La gestión de los hallazgos de desarrollo se realiza por TFS, donde los tasks se registran referenciando a este IR. El detalle de los tasks asociados puede observarse debajo. Cuando la aplicación esté libre de vulnerabilidades, se procederá al cierre del incidente.	Seguridad.	En espera de acciones de desarrollo	Desarrollo	28/02/2014	.*.	1540
5	IR28070	Mediante la ejecución de actividades de monitoreo de seguridad informática se han detectado múltiples vulnerabilidades en los servicios y elementos afectados. Se registra el incidente para dejar constancia a pedido de la Dirección General. La gestión de los hallazgos de desarrollo se realiza por TFS, donde los tasks se registran referenciando a este IR. El detalle de los tasks asociados puede observarse debajo. Cuando la aplicación esté libre de vulnerabilidades, se procederá al cierre del incidente.	Seguridad.	En espera de acciones de desarrollo	Desarrollo	28/02/2014	.*.	1540





ANEXO F

RESPUESTA DEL SECTOR AUDITADO



Secretaría de Trabajo y Empleo | Dirección General de Informática, Innovación Tecnológica y Gestión Documental

RESPUESTA AL INFORME
PRELIMINAR DE AUDITORIA
Área de Desarrollo

RESPUESTA AUDITORIA PRELIMINAR
Auditoría N° 018/2018

Objeto

El presente informe se construye sobre la base del informe preliminar realizado por la Unidad de Auditoría Interna del Organismo correspondiente al Informe N° 018/2018 en el cual se detallan diversas observaciones referente al Área de Desarrollo de la *Dirección General de Informática, Innovación Tecnológica y Gestión Documental (DGIITyGD)* en el ámbito de la *Secretaría de Coordinación Administrativa (SCA)*.

Sobre este particular se confecciona el presente reporte como respuesta a las observaciones realizadas en el informe antes detallado. Se tomarán en cuenta las recomendaciones indicadas en el informe y continuación se enumeran los puntos observados en el mismo con las correspondientes respuestas.

A continuación se detallan las observaciones al documento de informe preliminar

a Organización

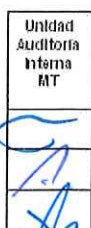
- 1 La DGIITyGD cuenta con apertura departamental, para las siguientes áreas: *"Dirección de Desarrollo, Operaciones y Servicios Tecnológicos"*, *"Dirección de Seguridad Informática"* y *"Dirección de Gestión Documental"*.

El área de Desarrollo se encuentra incorporada a la estructura, como un área dentro de la *"Dirección de Desarrollo, Operaciones y Servicios Tecnológicos"*, a cargo de José Pastor Lata. Esta Dirección mantiene su estructura basada en "equipos" y "grupos de trabajo". Respecto a la posibilidad de apertura departamental de la misma esto será evaluado y comunicado a la *Secretaría de Coordinación Administrativa (SCA)* para su futuro análisis.

b Recursos Humanos

- 1 En efecto existe un alto porcentaje de agentes de la *Administración Nacional de la Seguridad Social (ANSES)* que están vinculados a esta jurisdicción por parte de esa administración al día de la fecha. Estos agentes se encuentran encuadrados dentro de la categoría "Informático". Por tal motivo, en relación al Plan de Carrera de los agentes, le correspondería a ANSES desarrollarlo.
- 2 Respecto a los Planes de Capacitación, del mismo modo que el punto anterior, le correspondería a ANSES el desarrollo de tales planes, no obstante, esta Dirección ha comenzado conversaciones con la *Dirección de Capacitación* de nuestro Organismo a los efectos aportar valor en capacitaciones específicas del sector.

11



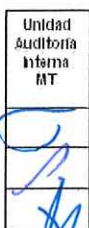


- 3 Respecto a los diferentes temas relevados, situaciones y percepciones del personal que resultan atendibles, aquellos temas que exceden a esta Dirección serán trasladados a la *Secretaría de Coordinación Administrativa (SCA)* para su evaluación.

No obstante, respecto a temas relevados por el Informe presentado se enumeran algunas actividades que se están desarrollando.

- Se formalizaron de reuniones de Área (las cuales se vienen realizando) en el siguiente esquema:
 - Reuniones Comunicativas con los diferentes actores del área, ellas serán grupales, involucrando toda el área, y será a cargo de la *Directora General de Informática, Innovación Tecnológica y Gestión Documental*.
 - Eventualmente, por temas específicos, se realizan reuniones comunicativas con el Secretario con todos los empleados del área de sistemas.
 - Reuniones de Integración Técnica Se realizan reuniones quincenales con los agentes que cumplen el rol de Analistas Funcionales a los efectos de transmitir el conocimiento en relación a los fundamentos de análisis de sistemas.
 - Reuniones de Seguimiento; se realizan reuniones semanales con los referentes de cada grupo de trabajo para seguimiento de actividades del área de Desarrollo.
- En relación a las menciones al espacio físico y ambiental del área, vale destacar, que durante y posterior a la ejecución de la auditoría, se realizó la reestructuración física de los agentes, unificando y redistribuyendo los equipos de trabajo en el edificio de Alem 628, destinando finalmente el 9º piso contra frente para todos los equipos de Desarrollo, con el fin último de integrar las áreas y aumentar la sinergia entre las mismas y, así mismo, fomentar un espacio de integración laboral en pos de una mejora sustancial del clima de trabajo.
- En relación con los lineamientos laborales se informa que se está ejecutando de manera inicial y finalizando el transcurso de los próximos 4 meses, la definición de los procesos de Gestión de Equipo y Proyectos del Área de Desarrollo, brindando herramientas de mejora en la actividad diaria, algunos de los tópicos en desarrollo son los siguientes:
 - Gestión Global de Proyectos: Definición y construcción de Ganit global y unificado de los proyectos para el seguimiento de los mismos dentro del área, definiendo roles (*PMs*) dentro de la estructura para ello. Los mismos reciben Coaching permanente de la Dirección General y su equipo a tal fin.

Título del Informe | 2





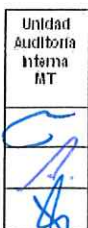
- **Gestión Individual de Proyectos:** Definición de la Gantt individuales con desglose de tarea de cada proyecto a cargo de los líderes de cada grupo de Desarrollo dentro del área.
- **Reuniones de Avance:** Se realizan reuniones semanales de seguimiento de proyecto con el referente de cada grupo y su equipo de trabajo.
- **Estructura:** Se realizara un relevamiento y análisis de las estructuras de desarrollo a fin de balancear los agentes por skills, su carga laboral para definir y potenciar un adecuado perfil para los integrantes de los equipos de trabajo. Esto permitirá analizar en los equipos de trabajo sus recursos y sus roles, a fin de nivelar la carga, mejorar la integración entre las mismas y permitir el movimiento interno de recursos a sus áreas de interés.
- **Ocupación:** Se realizará un seguimiento de la ocupación de los equipos de trabajo a través de una herramienta adecuada para un mejor aprovechamiento y análisis de las estimaciones de los proyectos.
- **Documentación:** definición y consolidación de los documentos básicos de gestión de los proyectos, tales como.
 - o Planilla de estimación de cada proyecto en horas y recursos.
 - o Documento de alcance inicial para cada proyecto.
 - o Documento de Control de Cambio
 - o Bitácora de documentos técnicos relevantes para cada proyecto.
 - o Documento de cierre de proyecto y pasaje a producción.

Estos ítems se encuentran en desarrollo y se estima un lapso de 4 meses para su completa adopción en el área. Esto quedará finalmente documentado como el proceso de *Gestión Interna de Proyectos del Área de Desarrollo*.

c. Comunicación

- 1 Entendiendo la recomendación que refiere a los medios e interlocutores establecidos para la comunicación, tal y como se menciona en el punto 3 del presente Informe, y a los efectos de mejorar la comunicación entre las partes, se están realizando reuniones de seguimiento y comunicación con el área y con sus referentes de equipos, de esta forma se mejorará la comunicación entre la alta dirección y los agentes. Asimismo, en relación a las tareas y proyectos se realizan reuniones semanales en conjunto con un líder de proyecto que se encuentra realizando un seguimiento global de todas las iniciativas y proyectos que actualmente maneja el área de Desarrollo, con el fin último de prever tanto las fechas de finalización, como poder realizar cambios de prioridades y ponderaciones donde todos los líderes de las áreas se encuentran presentes e informados. Este ítem, como se mencionó anteriormente, forma parte del proceso de *Gestión Interna de Proyectos del Área de Desarrollo* que se encuentra en proceso.
- 2 Respecto a las herramientas y metodologías implementadas para la documentación y solicitudes se toma en consideración las recomendaciones expresadas en el informe. A

Título del Informe | 3





tal efecto, y con el fin de dar trazabilidad a los trabajos gestionados a través de las diferentes herramientas y procesos implementados, se realizarán las siguientes acciones:

- La herramienta de gestión técnica de proyectos adoptada por la *DGITyGD* efectivamente es *TFS (Team Foundation Server)*, sobre la cual se finalizó el proceso de adopción de la misma para que los equipos de Desarrollo utilicen el sistema como repositorio de código y documentación, como así también el pasaje a producción de las soluciones.
- A los efectos de lograr una mayor sinergia y operatividad en los Items de soporte e incidentes se realizará una integración entre *TFS* desde el cual se gestionan los desarrollos y áreas técnicas con el *SCSM (System Center Service Manager)* desde donde se gestiona la atención al área usuaria, a fin de disminuir la carga de datos duplicados, y acelerar la atención y resolución de tickets.
- Esta integración se realizará en el transcurso de los próximos 4 meses, como una tarea conjunta entre soporte usuario (*SCSM*) y el área de desarrollo (*TFS*).

d Normas, Procesos y Procedimientos

- 1 Se toma en consideración la observación realizada por el Informe de Auditoría, en este punto efectivamente se cuenta con un manual de procesos y procedimientos del área que no fue actualizado con los cambios tecnológicos y procedimentales del último tiempo.
- 2 Sobre este particular se informa que se está trabajando en un proyecto de relevamiento y actualización de los procesos y procedimientos expresados, el cual será ejecutado durante un lapso estimado de 4 meses.

Recomendación

Respecto a la recomendación realizada por el informe preliminar de Auditoría donde se sugiere iniciar un diagnóstico en el Área, esta Dirección toma debida consideración de la misma y se incluirá al proceso global de mejoras del Área cuyo algunos de sus tópicos son expresados en el presente documento.

e Registro de incidentes (IR) y Solicitudes de Requerimiento (SR)

- 1 Atento a la observación realizada durante la Auditoría donde se refiere a las demoras en el tratamiento y resolución de los incidentes relacionados con Desarrollo. Se analizará la posibilidad de implementar alertas a través de las herramientas ya implementadas dado que esta definición requiere un rediseño de los procesos, tanto de carga como de gestión en ambas herramientas, y su posterior configuración. Así mismo, es necesario adecuar las herramientas y reportes para poder reflejar aquellos tiempos en los que el área de desarrollo queda a la espera de definiciones por parte del área usuaria, lo cual dilata el cierre y no permite medir de manera efectiva los tiempos de respuesta.
- 2 En paralelo y para poder dar seguimiento y control sobre los IR y SR, ya se está realizando la integración a las herramientas de *Business Intelligence* con las que cuenta la *Secretaría de Trabajo y Empleo (PowerBI)*, de manera tal de poder

Título del Informe | 4





monitorear los incidentes y solicitudes en real time con un tablero de gestión. Esto estará en producción y operativo en un lapso de 4 meses.



Título del Informe | 5



ANEXO G

RESUMEN GENERAL DE OBSERVACIONES ¹

N° de Orden	Área Temática	Sub-Área Temática	Calificación de Impacto			Estado de Situación ²				Áreas Responsables/ ³	
			Alto	Medio	Bajo	R	CACI	SACI	NR		
1	Proceso de apoyo	Gestión de Capital Humano		X				X			SCA
2	Proceso de apoyo	Organización		X				X			SCA / DGITyGD

Unidad Auditoría Interna: MTE/SS

¹ Incorporadas en el Sistema de Seguimiento de Acciones Correctivas (SISAC).
² Referencias: (R) Regularizada / (CACI) Con Acción Correctiva Informada / (SACI) Sin Acción Correctiva Informada / (NR) No Regularizable.
³ Unidades Organizativas que deben impulsar acciones correctivas respecto de la observación formulada. Referencia: (DGITyGD) Dirección General de Informática, Innovación Tecnológica y Gestión Documental, (DDOyST) Dirección de Desarrollo, Operaciones y Servicios Tecnológicos.

Unidad de Auditoría Interna

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



Secretaría de Gobierno de Trabajo y Empleo
Ministerio de Producción y Trabajo
Presidencia de la Nación