



GOBIERNO DE LA CIUDAD AUTÓNOMA DE BUENOS AIRES
F/N AGENCIA GUBERNAMENTAL DE CONTROL. LEY N° 2.624
UNIDAD DE AUDITORÍA INTERNA

“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”

Objeto:
Verificación de cumplimiento de misiones y funciones de la Subgerencia Operativa Seguridad Informática y Soporte a Usuarios de la Gerencia Operativa Sistemas Informáticos, de la Dirección Ejecutiva, en lo relativo al tratamiento de los reclamos por parte de los usuarios internos de la AGC

Período auditado:
01/07/2021 al 31/12/2021

Normativa relevante:

Resolución N° 368-AGC/20.

Equipo auditor:

Informe Ejecutivo

PROYECTO N°005/22

**F/N Agencia Gubernamental de Control. Ley N° 2.624
Gerencia Operativa Sistemas Informáticos**

Alcance:

Respecto de la verificación y análisis de la actividad desarrollada referida al cumplimiento de las misiones y funciones de la Subgerencia Operativa objeto de esta tarea de auditoría, el período auditado comprende al segundo semestre del 2021, (01/07/2021 al 31/12/2021).

Limitaciones al alcance:

No existieron.

Principales hallazgos/observaciones:

De acuerdo al procedimiento detallado por el auditado, el ingreso de los reclamos es realizado mediante correo electrónico, vía telefónica o presencial por los usuarios, para luego ser cargados por un operador en la base "JAHDE". Es decir no hay una carga directa y automática del incidente por parte del usuario en el sistema informático específico que garantice la entrada de la información desde la fuente original, sin intermediarios.

Respuesta del organismo al Informe de Auditoría:

Emitió opinión.

AUDITOR INTERNO

Dr. (CP) BERTOLINO,
Leonardo

SUBGERENTE OPERATIVO SOPORTE DE AUDITORÍA.

Dr. (CP) IRIBARNE,
Juan Ramón.

AUDITORES AUXILIARES

Lic. FILARDI, Oscar
Gustavo.

Tecn. PORCELANA
Giannina.

Sr. GODOY, Lucas.

Conclusiones y principales recomendaciones:

En virtud de las tareas llevadas a cabo por esta Unidad de Auditoría Interna en la Sub Gerencia Operativa Seguridad Informática y Soporte Usuarios, en lo referido al cumplimiento de sus Misiones y Funciones, se constató que las mismas fueron aplicadas y ejecutadas, de acuerdo con la normativa vigente, considerando el contexto y los riesgos contingentes asociados a la actividad desarrollada, lo que permitió que los Usuarios Internos fueran atendidos de acuerdo a sus reclamos y a las posibilidades del área.

No obstante ello, se concluye que la implementación de las recomendaciones indicadas en el presente Informe de Auditoría, en lo referente a las registraciones, a la elaboración de tablas y matrices, el desarrollo de un futuro Manual de Procedimientos, y especialmente en lo referente a la cantidad de agentes que intervienen en la atención a Usuarios Internos, contribuirán a reforzar el control interno del área, transparentando sus funciones.