



"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:

Análisis de gestión de incidentes en la Mesa de Ayuda

Período auditado:

Julio a diciembre 2021.

Normativa relevante:

Resolución Nº 177-ASINF/13. Marco normativo de IT.
Resolución Nº 239-ASINF/14. Complemento del Marco normativo de IT.

Equipo auditor:

Lic. Nadina MEZZA
Dr. Ignacio GIUSI
Cdora. Celina SIMONE
Cdora. Fabiana LÓPEZ
Cdr. Juan Manuel VAZQUEZ
Lic. Verónica ACOSTA
Sr. Ariel VALDIVIEZO

Informe Ejecutivo

PROYECTO N°002/22

F/N Agencia de Sistemas de Información (ASI). Ley Nº 2.689

Dirección General de Infraestructura

Alcance:

Las tareas de auditoría que comenzaron el 05 de enero de 2022 y finalizaron el 19 de abril de 2022, consistieron en el análisis de la gestión de incidentes en la mesa de ayuda bajo la Gerencia Operativa Soporte a Usuarios, de la Dirección General de Infraestructura.

Limitaciones al alcance:

No existieron.

Principales hallazgos/observaciones:

- El tiempo de resolución de los incidentes se supedita a un horario operativo, con independencia de los servicios del GCABA que permanecen activos 24 (veinticuatro) horas los 7 (siete) días de la semana.
- De análisis de los incidentes de prioridad 1, surgen que: el 12,5% tienen el SLA vencido ("Service Level Agreement" por sus siglas en inglés) y el 45% exceden el tiempo de resolución establecido en el procedimiento.
- Ausencia de un adecuado procedimiento de seguimiento presupuestario

Respuesta del organismo al Informe de Auditoría:

Emitió opinión.

Conclusiones y principales recomendaciones:

Del análisis realizado en la Mesa de Ayuda Tecnológica surge que, si bien cuenta con un proceso razonable para la gestión de incidentes, se detectan inconsistencias en los horarios en que transcurren los plazos establecidos para el cumplimiento del SLA, debido a que no se diferencian servicios que permanecen activos las 24 horas de los que tiene un horario operativo de lunes a viernes de 8:00 a 18:00 horas. Asimismo, se ha observado una gran cantidad de incidentes con prioridad 1 asignada con SLA vencido, situación que podría sobrevenir de una inadecuada clasificación. Por otro lado, se observa debilidades de control interno en el seguimiento del presupuesto y de la planificación presupuestaria.



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

"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° 002/22.

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