

SESIONES ORDINARIAS

2011

ORDEN DEL DÍA N° 2739

COMISIÓN PARLAMENTARIA MIXTA REVISORA
DE CUENTAS

Impreso el día 26 de octubre de 2011

Término del artículo 113: 4 de noviembre de 2011

SUMARIO: **Pedido** de informes al Poder Ejecutivo sobre las medidas adoptadas con el objeto de regularizar las situaciones observadas por la Auditoría General de la Nación en su informe sobre “evaluación de la tecnología informática en el Instituto Nacional de Servicios Sociales para Jubilados y Pensionados, con el objeto de determinar debilidades y fortalezas de la gestión informática en el organismo” por el período 1º/4/2004 al 30/12/2009.

1.– (4.924-D.-2011.)

2.– (613-O.V.-2010.)

Dictamen de comisión*Honorable Cámara:*

Vuestra Comisión Parlamentaria Mixta Revisora de Cuentas ha considerado el expediente O.V.-613/10, mediante el cual la Auditoría General de la Nación remite resolución 8/11 aprobando el informe de auditoría referido a seguimiento de las recomendaciones efectuadas mediante resolución 3/2006 AGN, cuyo objeto de auditoría consistió en “evaluación de la tecnología informática en el Instituto Nacional de Servicios Sociales para Jubilados y Pensionados, organismo autárquico en la órbita del Ministerio de Salud y Ambiente, con el objeto de determinar debilidades y fortalezas de la gestión informática en el organismo” para determinar debilidades y fortalezas de la administración de la información; y, por las razones expuestas en sus fundamentos, os aconseja la aprobación del siguiente

Proyecto de resolución*El Senado y la Cámara de Diputados de la Nación*

RESUELVEN:

1. Dirigirse al Poder Ejecutivo nacional, solicitándole informe sobre las medidas adoptadas a los fines

de regularizar los aspectos observados por la Auditoría General de la Nación en su informe sobre “evaluación de la tecnología informática en el Instituto Nacional de Servicios Sociales para Jubilados y Pensionados, con el objeto de determinar debilidades y fortalezas de la gestión informática en el organismo” por el período 1º/4/2004 al 30/12/2009.

2. Comuníquese al Poder Ejecutivo nacional y a la Auditoría General de la Nación, juntamente con sus fundamentos.

De acuerdo con las disposiciones pertinentes, el presente dictamen pasa directamente al orden del día.

Sala de la comisión, 30 de junio de 2011.

Heriberto A. Martínez Oddone. – Nicolás A. Fernández. – Luis A. Juez. – Gerardo R. Morales. – Juan C. Romero. – Ernesto R. Sanz. – Juan C. Morán. – Walter A. Agosto.

FUNDAMENTOS

El presente trabajo constituye un seguimiento de las recomendaciones realizadas en el informe aprobado por resolución 3/06 AGN, en el cual fue auditado el período 1º de abril de 2004 al 30 de diciembre de 2009.

Las tareas de campo abarcaron desde marzo de 2010 hasta mayo de 2010.

Cabe aclarar que la ley 19.032, que crea el Instituto Nacional de Servicios Sociales para Jubilados y Pensionados, ha sido modificada en distintas ocasiones en lo que a sus órganos de administración y control se refiere y que el instituto también ha sido intervenido en sucesivas oportunidades, por lo que los órganos de gobierno y planificación no siempre han estado en pleno funcionamiento. En el período comprendido entre 1991 y 2003 se designaron 9 interventores y entre 2004 y 2010 hubo dos directores ejecutivos.

El proyecto de informe de auditoría fue enviado al organismo auditado para que formule las observaciones y/o comentarios que estime pertinentes, con fecha 19/10/2010 por nota AGN 499/10-PCSPPEyCI. Los mismos fueron remitidos por el Instituto Nacional de Servicios Sociales para Jubilados y Pensionados, luego de la prórroga solicitada por nota 454/CE-2010 de fecha 15/11/2010. Como consecuencia del análisis del descargo presentado por el organismo auditado, se ratifican las siguientes observaciones oportunamente formuladas.

La AGN formula los siguientes comentarios y observaciones.

Seguimiento de los comentarios y observaciones formuladas en resolución 3/06 AGN. La tarea se basa en la verificación de los objetivos de control establecidos por las normas COBIT (Control Objectives in Information Technologies). Los objetivos de control describen los resultados que debe alcanzar un organismo implantando procedimientos de control en los procesos de tecnología de la información (TI).

Para cada uno de los objetivos se menciona el nivel de madurez que le correspondió en el 2005 y el actual, conforme al modelo de madurez de la capacidad utilizada.

Cada objetivo de control va acompañado de su nivel de riesgo genérico (alto, medio o bajo) que le es propio, poniendo en evidencia el impacto provocado por su incumplimiento y sin estar vinculado con la situación del organismo. Ese nivel genérico es modificado por el índice de madurez correspondiente (dependiente de las observaciones realizadas) para establecer el riesgo específico para ese objetivo, en el caso particular. Un objetivo de control que tiene implícito un riesgo genérico alto y fue calificado con un índice de madurez alto, genera un riesgo específico menor que aquel que tenga un riesgo genérico medio o bajo y un índice de madurez bajo.

1. Planificación y organización.

1.1. Definición de un Plan Estratégico de Tecnología de la Información.

Objetivo de control: La máxima autoridad debe impulsar el proceso periódico de planificación estratégica que permita formular los planes a largo plazo. A su vez, estos planes deben traducirse oportunamente en planes operativos que definan metas claras y concretas a corto plazo.

Este objetivo de control afecta los siguientes requerimientos de la información necesaria para cumplir las misiones del organismo, primariamente la eficacia y en forma secundaria la eficiencia.

Nivel de riesgo: alto.

Situación 2005; nivel de madurez: inicial/ad hoc.

Situación actual: mejora de nivel 1 (inicial) de madurez a nivel 2 (repetible).

Nivel de madurez: repetible. La planificación estratégica de TI está a cargo de la gerencia de TI, pero

no está documentada y sólo se comparte con las autoridades del organismo en función de la necesidad. La actualización del plan estratégico es esporádica y no hay un proceso proactivo para identificar las novedades de TI y del organismo que requieren actualizaciones del plan. Las decisiones estratégicas se toman proyecto por proyecto, sin ser consistentes con una estrategia global para la organización. Los riesgos y beneficios que las grandes decisiones estratégicas podrían tener para el usuario se reconocen, pero su definición es intuitiva.

Observaciones: no existe una política que defina cuándo y cómo realizar la planificación estratégica de TI, que siga un enfoque estructurado, documentado y conocido por todo el personal vinculado.

1.2. Definición de la arquitectura de la información.

Objetivo de control: la información debe mantenerse acorde con las necesidades y debe ser identificada, recopilada y comunicada en tiempo y forma tales que permita a las personas cumplir sus responsabilidades de manera eficiente y oportuna. La función de servicios de información debe crear y mantener un modelo de arquitectura de la información que incluya el modelo de datos del organismo y los sistemas de información relacionados.

Este objetivo de control afecta los siguientes requerimientos de la información necesaria para cumplir las misiones del organismo, primariamente la eficacia y en forma secundaria la eficiencia, la confidencialidad y la integridad.

Nivel de riesgo: alto.

Situación 2005.

Nivel de madurez: inicial/ad hoc.

Situación actual: mejora de nivel 1 (inicial) de madurez a nivel 2 (repetible).

Nivel de madurez: repetible. Se tomó conciencia de la importancia que una arquitectura de la información reviste para el organismo. Surge un proceso y distintas personas siguen procedimientos similares, aunque informales e intuitivos. No hay una capacitación formal; el aprendizaje se logra a través de la experiencia directa y la aplicación repetida de técnicas. Los requerimientos tácticos llevan a desarrollar componentes de la arquitectura de la información.

Observaciones: los procedimientos, herramientas y técnicas relacionados no están estandarizados y documentados. El análisis de la base actual de datos de beneficiarios ha demostrado una mejora respecto al estado anterior.

1.3. Determinación de la dirección tecnológica

Objetivo de control: la función de servicios de información debe crear y mantener un plan de infraestructura tecnológica que fije y administre expectativas claras y realistas de lo que la tecnología puede ofrecer en términos de productos, servicios y mecanismos de

entrega. Este objetivo de control afecta los siguientes requerimientos de la información necesaria para cumplir las misiones del organismo, primariamente la eficacia y en forma secundaria la eficiencia.

Nivel de riesgo: alto.

Situación 2005.

Nivel de madurez: inicial/ad hoc.

Situación actual: mejora de nivel 1 (inicial) de madurez a nivel 2 (repetible).

Nivel de madurez: repetible. Se difunde la necesidad e importancia de la planeación tecnológica. La planeación es táctica y se enfoca en generar soluciones técnicas a problemas específicos, en lugar de usar la tecnología para satisfacer las necesidades globales del organismo. La evaluación de los cambios tecnológicos se delega a individuos que siguen procesos intuitivos, aunque similares. Las personas obtienen sus habilidades sobre planeación tecnológica a través de un aprendizaje práctico y de una aplicación repetida de las técnicas. Están surgiendo estándares comunes para el desarrollo de componentes de la infraestructura.

Observaciones: no existe un plan de infraestructura tecnológica definido, documentado y bien difundido que se aplique de forma consistente, ni un proceso para desarrollarlo.

1.4. Definición de la organización y las relaciones de tecnología de la información objetivo de control:

La máxima autoridad debe establecer una estructura organizativa adecuada en términos de cantidad e idoneidad del personal, con roles y responsabilidades definidos y comunicados, alineada con la misión del organismo y que facilite la estrategia y brinde una dirección eficaz y un control adecuado.

Este objetivo de control afecta los siguientes requerimientos de la información necesaria para cumplir las misiones del organismo, primariamente la eficacia y en forma secundaria la eficiencia.

Nivel de riesgo: alto.

Situación 2005.

Nivel de madurez: no conforma.

Situación actual: mejora de nivel 0 (no conforma) de madurez a nivel 2,5 (parcialmente definido).

Nivel de madurez: proceso parcialmente definido. Existen roles y responsabilidades definidos que se desarrollan, documentan, comunican y alinean con la estrategia de TI. La organización de TI está funcionalmente avanzada. Existen definiciones de las funciones a ser realizadas por personal de TI. La división de roles y responsabilidades está definida.

Observaciones: no están formuladas las relaciones con terceros, incluyendo los comités de dirección, auditoría interna y administración de proveedores. Los requerimientos esenciales de personal de TI y experiencia no están totalmente satisfechos. No se define en detalle el ambiente de control interno. No

existe una definición formal de las relaciones con los usuarios. La división de roles y responsabilidades no está completamente implantada.

Con posterioridad a los trabajos de campo, por resolución 828/2010 se definió una estructura orgánica detallada que será objeto de una próxima auditoría.

1.5. Administración de la inversión en tecnología de la información.

Objetivo de control: la máxima autoridad debe definir un presupuesto anual operativo y de inversión, establecido y aprobado por el organismo.

Este objetivo de control afecta los siguientes requerimientos de la información necesaria para cumplir las misiones del organismo, primariamente la eficacia y la eficiencia y en forma secundaria la confiabilidad.

Nivel de riesgo: alto.

Situación 2005.

Nivel de madurez: inicial/ad hoc.

Situación actual: mejora de nivel 1 (inicial) de madurez a nivel 2 (repetible).

Nivel de madurez: repetible. Existe un entendimiento implícito de la necesidad de seleccionar y presupuestar las inversiones en TI. El cumplimiento depende de la iniciativa de individuos dentro de la organización. Surgen técnicas comunes para desarrollar componentes del presupuesto de TI. Se toman decisiones reactivas sobre el presupuesto y, no siempre, alineadas estratégicamente.

Observaciones: no está definido un marco de trabajo para la administración financiera del área, ni un proceso para elaborar y administrar un presupuesto que refleje las prioridades establecidas de programas de inversión en TI, ni un proceso de administración de costos que compare los costos reales con los presupuestados en la materia.

1.6. Comunicación de los objetivos y directivas de la gerencia.

Objetivo de control: la máxima autoridad debe impulsar la definición de políticas y su comunicación a la comunidad de usuarios. Además, es preciso que se establezcan normas a fin de traducir las opciones estratégicas en reglas prácticas y útiles. Este objetivo de control afecta los siguientes requerimientos de la información necesaria para cumplir las misiones del organismo, primariamente la eficacia y en forma secundaria el cumplimiento.

Nivel de riesgo: medio.

Situación 2005.

Nivel de madurez: inicial/ad hoc.

Situación actual: mejora de nivel 1 (inicial) de madurez a nivel 2 (repetible).

Nivel de madurez: repetible. La gerencia tiene un entendimiento implícito de las necesidades y de los requerimientos de un ambiente de control de informa-

ción efectivo, aunque las prácticas son en su mayoría informales. La gerencia ha comunicado la necesidad de políticas, procedimientos y estándares de control, pero no es uniforme su elaboración. La calidad se reconoce como una filosofía deseable a seguir, pero no está aún completamente implementada.

Observaciones: la gerencia todavía no ha elaborado, documentado y comunicado un ambiente completo de administración de calidad y control de la información, que incluya un marco para las políticas, procedimientos y estándares. El proceso de elaboración de políticas no es estructurado y completo, como tampoco las políticas, procedimientos y estándares existentes.

1.7. Administración de los recursos humanos

Objetivo de control: la máxima autoridad debe implementar prácticas sólidas, justas y transparentes de administración de personal en cuanto a selección, alineación, verificación de antecedentes, remuneración, capacitación, evaluación, promoción y despido.

Este objetivo de control afecta los siguientes requerimientos de la información necesaria para cumplir las misiones del organismo, la eficacia y la eficiencia.

Nivel de riesgo: alto.

Situación 2005.

Nivel de madurez: inicial/ad hoc.

Situación actual: mejora de nivel 1 (inicial) de madurez a nivel 2 (repetible).

Nivel de madurez: repetible. Existe un enfoque táctico para contratar y administrar al personal de TI, según las necesidades específicas de los proyectos, en lugar de hacerlo sobre la base del equilibrio entre la disponibilidad interna y externa de personal calificado. Se imparte entrenamiento informal al personal nuevo, quienes después reciben capacitación según sea necesario.

Observaciones: no existe un proceso definido y documentado para administrar los recursos humanos de TI. No existe un plan de mediano plazo para la capacitación, la que se realiza a pedido de cada sector.

1.8. Evaluación de riesgos.

Objetivo de control: la máxima autoridad debe definir un proceso por el cual el organismo se ocupa de identificar los riesgos de Tecnología de la Información y analizar su impacto, involucrando funciones multidisciplinarias y adoptando medidas eficaces en función de costos a fin de mitigar los riesgos.

Este objetivo de control afecta los siguientes requerimientos de la información necesaria para cumplir las misiones del organismo, primariamente la confidencialidad, la integridad y la disponibilidad y en forma secundaria la eficacia, la eficiencia, el cumplimiento de la confiabilidad.

Nivel de riesgo: alto.

Situación 2005.

Nivel de madurez: no conforma.

Situación actual: mejora de nivel O (no conforma) de madurez a nivel 2 (repetible).

Nivel de madurez: repetible. Existe un enfoque de evaluación de riesgos en desarrollo y se implementa a discreción de los responsables de los proyectos. La administración de riesgos, en general, se aplica sólo a proyectos grandes o como respuesta a la aparición de problemas. Los procesos de mitigación de riesgos están empezando a ser implementados donde se identifican riesgos.

Observaciones: no existe política formal de administración de riesgos. El tema riesgo se menciona solamente en las misiones y funciones del Departamento de Seguridad Informática.

1.9. Administración de proyectos

Objetivo de control: la máxima autoridad debe establecer un proceso por el cual el organismo identifique y priorice los proyectos en concordancia con el plan operativo. El organismo debe adoptar y aplicar técnicas bien concebidas de administración de proyectos para cada uno que se inicie.

Este objetivo de control afecta los siguientes requerimientos de la información necesaria para cumplir las misiones del organismo, la eficacia y la eficiencia.

Nivel de riesgo: alto.

Situación 2005.

Nivel de madurez: inicial/ad hoc.

Situación actual: mejora de nivel 1 (inicial) de madurez a nivel 2 (repetible).

Nivel de madurez: repetible. La alta dirección ha tomado conciencia y comunicado la necesidad de la administración de los proyectos de TI. El organismo está en proceso de desarrollar y utilizar algunas técnicas y métodos. Los proyectos de TI se definen de manera informal y con participación limitada de los interesados en su administración.

Observaciones: La administración de proyectos de software está en proceso de aprobación para su comunicación en el corto plazo. Para los otros tipos de proyectos de TI no hay proceso definido.

1.10. Administración de la calidad

Objetivo de control: La alta gerencia debe desarrollar la planificación, implementación y el mantenimiento de normas y sistemas de administración de calidad del organismo, que proporcionen distintas fases de desarrollo, prestaciones claves y responsabilidades explícitas. Este objetivo de control afecta los siguientes requerimientos de la información necesaria para cumplir las misiones del organismo, primariamente la eficacia, la eficiencia y la integridad y en forma secundaria la confiabilidad.

Nivel de riesgo: alto.

Situación 2005.

Nivel de madurez: no conforma.

Situación actual: mejora de nivel O (no conforma) de madurez a nivel 1 (inicial).

Nivel de madurez: inicial. Existe conciencia por parte de la coordinación ejecutiva de la necesidad de un sistema de administración de calidad. La calidad es impulsada por responsables de los proyectos, cuando esto ocurre. Las evaluaciones sobre la calidad son informales.

Observaciones: la coordinación ejecutiva ha creado una Subgerencia de Control de Calidad dependiente de la Gerencia de Tecnología de Información y Comunicaciones que cuenta con dos agentes al momento de los trabajos de campo. El sector está trabajando en la definición de las políticas y los estándares correspondientes. La calidad de los datos de beneficiarios generados por el sistema S.I.I. y analizada en el anexo II ha mejorado respecto de 2005.

2. Administración e implementación.

2.1. Identificación de soluciones automatizadas

Objetivo de control: La máxima autoridad debe garantizar una identificación y un análisis claro y objetivo de las alternativas, medidas en comparación con los requerimientos del usuario.

Este objetivo de control afecta los siguientes requerimientos de la información necesaria para cumplir las misiones del organismo, primariamente la eficacia y en forma secundaria la eficiencia.

Nivel de riesgo: alto.

Situación 2005.

Nivel de madurez: no conforma.

Situación actual: mejora de nivel O (no conforma) de madurez a nivel 2 (repetible).

Nivel de madurez: repetible. Se usan enfoques no estructurados para definir los requerimientos e identificar las soluciones tecnológicas, estas tareas se realizan de manera informal con base en la experiencia interna y en el conocimiento del personal de TI. La calidad de la documentación y de la toma de decisiones varía de forma considerable dependiendo del grupo involucrado en el proyecto.

Observaciones: el organismo está en proceso de revisión, para su posterior aprobación, de un manual de procedimientos para el ciclo de vida de desarrollo de sistemas (CVDS) que se ha enriquecido con el tiempo sobre la base del conocimiento de las buenas prácticas y la experiencia interna. No obstante, en los desarrollos de los últimos años, se han incorporado paulatinamente procesos para la formalización de las etapas del CVDS que se manifiestan en un patrón común en la documentación de los distintos proyectos.

2.2. Adquisición y mantenimiento del software de aplicación.

Objetivo de control: La adquisición y mantenimiento del software aplicativo debe realizarse por medio de

la definición específica de requerimientos funcionales y operativos, y una implementación por etapas con prestaciones claras.

Este objetivo de control afecta los siguientes requerimientos de la información necesaria para cumplir las misiones del organismo, primariamente la eficacia y la eficiencia y en forma secundaria la integridad, el cumplimiento y la confiabilidad.

Nivel de riesgo: alto.

Situación 2005.

Nivel de madurez: no conforma.

Situación actual: mejora de nivel O de madurez (no conforma) a nivel 2 (repetible).

Nivel de madurez: repetible. Existen procesos de adquisición y mantenimiento de aplicaciones basados en la experiencia del personal dentro de la operación de TI. El mantenimiento depende del conocimiento existente y puede resentirse ante la ausencia de éste.

Observaciones: La metodología para adquirir y mantener el software aplicativo inserta en la metodología de ciclo de vida del desarrollo de sistemas (CVDS) está en proceso de revisión para su posterior aprobación. No están definidos los estándares de calidad a adoptar en cada una de las etapas. La calidad del desarrollo, así como de la documentación generada, manifiesta cierta uniformidad pero varía de acuerdo a los criterios adoptados por los equipos de trabajo a los que se les asigna el proyecto.

2.3. Adquisición y mantenimiento de la infraestructura tecnológica.

Objetivo de control: la Gerencia de la Función de Servicios de Información debe impulsar la adquisición criteriosa del software y el hardware, la estandarización del software, la evaluación de los rendimientos, y la administración coherente de sistemas. Este objetivo de control afecta los siguientes requerimientos de la información necesaria para cumplir las misiones del organismo, primariamente la eficacia y la eficiencia y en forma secundaria la integridad.

Nivel de riesgo: alto.

Situación 2005.

Nivel de madurez: no conforma.

Situación actual: mejora de nivel O de madurez (no conforma) a nivel 2 (repetible).

Nivel de madurez: repetible. Existe uniformidad entre los enfoques tácticos cuando se trata de obtener y mantener la infraestructura de TI, no obstante, se carece de una estrategia definida y formalizada, plasmada en un plan de adquisición y mantenimiento a mediano plazo.

Observaciones: existe un proceso claro y definido para obtener y mantener la infraestructura de TI, que se apoya en prácticas formales, pero no se encuentra formalizado el proceso decisorio previo. No existen planes formalizados para definir la futura adquisición y el mantenimiento de la infraestructura tecnológica.

2.4. Desarrollo y mantenimiento de procedimientos.

Objetivo de control: se debe aplicar un enfoque estructurado para el desarrollo de procedimiento del usuario y de operaciones, requerimientos de servicios y materiales de capacitación.

Este objetivo de control afecta los siguientes requerimientos de la información necesaria para cumplir las misiones del organismo, primariamente la eficacia y la eficiencia y en forma secundaria la integridad, el cumplimiento y la confiabilidad.

Nivel de riesgo: alto.

Situación 2005.

Nivel de madurez: no conforma.

Situación Actual: mejora de nivel 0 de madurez (no conforma) a nivel 3 (proceso definido).

Nivel de madurez: proceso definido. Existe un marco claramente definido, aceptado y entendido para la documentación del usuario, los manuales de operaciones y los materiales de capacitación. La documentación se encuentra disponible en la Intranet del organismo. Además, los procedimientos también están disponibles fuera de línea y puede accederse a ellos y mantenerlos en caso de necesidad. Cada vez se usan más herramientas automatizadas en la generación y distribución.

Observaciones: El organismo posee una división de organización y métodos dentro del Departamento de Sistemas que desarrolla los procedimientos internos, muchos de los cuales se formalizan en una circular, una disposición o una resolución.

Sin embargo no existe un proceso que regule las actualizaciones a los procedimientos y los materiales de capacitación. Los usuarios participan en el proceso informalmente y las correcciones se hacen en forma reactiva.

2.5. Instalación y acreditación de aplicativos.

Objetivo de control: La implementación de nuevos sistemas debe realizarse por medio de un plan bien formalizado de instalación, migración, conversión y aceptación.

Este objetivo de control afecta los siguientes requerimientos de la información necesaria para cumplir las misiones del organismo, primariamente la eficacia y en forma secundaria la integridad y la disponibilidad.

Nivel de riesgo: alto.

Situación 2005.

Nivel de madurez: inicial/ad hoc.

Situación actual: Se mantuvo el nivel 1 de madurez (inicial).

Nivel de madurez: inicial. Se ha tomado conciencia de la necesidad de verificar y confirmar que las soluciones implementadas sean adecuadas para la finalidad prevista. Se efectúan pruebas para algunos proyectos, pero la iniciativa queda a criterio de cada equipo de

proyecto y los enfoques adoptados pueden variar. La acreditación y aprobación formal es escasa o nula.

Observaciones: los nuevos sistemas necesitan estar en operación una vez que su desarrollo se completa. Esto requiere ensayos adecuados en un ambiente dedicado con datos de prueba relevantes, definición de la transición, instrucciones de migración, planeamiento de la liberación y la transición al ambiente de producción, y revisión de la post-implantación.

Se carece de procesos formales de instalación y acreditación. No se han separado los entornos independientes de desarrollo, pruebas y producción. No hay mecanismos de aprobación formal de las pruebas por parte de los usuarios involucrados. No se hace gestión de aseguramiento de la calidad de las aplicaciones a instalar.

2.6. Administración de cambios.

Objetivo de control: se debe implementar un sistema de administración de cambios que permita el análisis, la implementación y el seguimiento de todas las modificaciones solicitadas y realizadas en la infraestructura de Tecnología de la Información existente.

Este objetivo de control afecta los siguientes requerimientos de la información necesaria para cumplir las misiones del organismo, primariamente la eficacia, la eficiencia, la integridad y la disponibilidad y en forma secundaria la confiabilidad.

Nivel de riesgo: alto.

Situación 2005.

Nivel de madurez: inicial/ad hoc.

Situación actual: mejora de nivel 1 de madurez (inicial) a nivel 2 (repetible).

Nivel de madurez: repetible. Existe un proceso de administración de cambios informal y la mayoría de los que se realizan sigue ese enfoque. El proceso no está estructurado.

Observaciones: la definición de la metodología para administrar cambios, inserta en la metodología de ciclo de vida del desarrollo de sistemas (CVDS), está en proceso de revisión para su posterior aprobación. Tampoco están definidos los estándares de calidad a adoptar en cada una de las etapas.

3. Entrega y soporte.

3.1. Definición y administración de los niveles de servicio.

Objetivo de control: la máxima autoridad debe definir un marco del cual promueva el establecimiento de acuerdos de nivel de servicio que formalicen los criterios de desempeño en virtud de los cuales se medirá su cantidad y calidad.

Este objetivo de control afecta los siguientes requerimientos de la información necesaria para cumplir las misiones del organismo, primariamente la eficacia y la eficiencia y en forma secundaria la confidencialidad,

la integridad, la disponibilidad, el cumplimiento y la confiabilidad.

Nivel de riesgo: medio.

Situación 2005.

Nivel de madurez: no conforma.

Situación actual: mejora de nivel 0 de madurez (no conforma) a nivel 2 (repetible).

Nivel de madurez: repetible. Los niveles de servicio están acordados pero son informales y no están revisados. Los reportes de los niveles de servicio son incompletos y dependen, en forma individual, de las habilidades y la iniciativa de los administradores. Está designado un coordinador de niveles de servicio con responsabilidades definidas, pero con autoridad limitada. Si existe un proceso para el cumplimiento de los acuerdos de niveles de servicio es voluntario y no está implementado.

Observaciones: de la documentación recibida del organismo surge que el mismo está en un proceso de definición formal de niveles de servicio. En el documento "Procedimiento de gestión de incidentes" se hace referencia a distintos documentos sobre los acuerdos de nivel de servicio, que si bien existen están en su primera versión, no se encuentran adaptados a la realidad del organismo, ni están formalizados.

3.2. Administración de servicios prestados por terceros.

Objetivo de control: la máxima autoridad debe implementar medidas de control orientadas a la revisión y al monitoreo de los contratos y procedimientos existentes para garantizar su eficacia y el cumplimiento de la política del organismo.

Este objetivo de control afecta los siguientes requerimientos de la información necesaria para cumplir las misiones del organismo, primariamente la eficacia y la eficiencia y en forma secundaria la confidencialidad, la integridad, la disponibilidad, el cumplimiento y la confiabilidad.

Nivel de riesgo: alto.

Situación 2005.

Nivel de madurez: no conforma.

Situación actual: mejora de nivel 0 de madurez (no conforma) a nivel 3 (proceso definido).

Nivel de madurez: proceso definido. Hay procedimientos bien documentados para controlar los servicios de terceros con procesos claros para tratar y negociar con los proveedores. Cuando se hace un acuerdo de prestación de servicios, la relación con el tercero es meramente contractual. La naturaleza de los servicios a prestar se detalla en el contrato e incluye requerimientos legales, operacionales y de control. Se asigna la responsabilidad de supervisar los servicios de terceros. Los términos contractuales se basan en formatos estandarizados. El riesgo del negocio asociado con los servicios del tercero está valorado y reportado.

Observaciones: el organismo dispone de un régimen general de contratación de bienes y servicios, un pliego único de bases y condiciones generales y un manual operativo de contratación; esta documentación se encuentra formalizada y publicada en la página web del organismo.

Actualmente las contrataciones referidas a bienes e insumos informáticos y telecomunicaciones se encuentran formalizadas mediante su correspondiente orden de compra encontrándose únicamente en situación de legítimo abono el mantenimiento de algunas centrales telefónicas de los edificios correspondientes a nivel central.

3.3. Administración de la capacidad y el desempeño.

Objetivo de control: se debe implementar un proceso de administración orientado a la recopilación de datos, al análisis y a la generación de informes sobre el desempeño de los recursos de tecnología de la información, la dimensión de los sistemas de aplicación y la demanda de cargas de trabajo.

Este objetivo de control afecta los siguientes requerimientos de la información necesaria para cumplir las misiones del organismo, primariamente la eficacia y la eficiencia y en forma secundaria la disponibilidad.

Nivel de riesgo: alto.

Situación 2005.

Nivel de madurez: no conforma.

Situación actual: mejora de nivel 0 de madurez (no conforma) a nivel 2 (repetible).

Nivel de madurez: repetible. Los responsables del negocio y la gerencia de TI están conscientes del impacto que tiene la falta de administración del desempeño y de la capacidad de los recursos de TI. Las necesidades de desempeño se logran por lo general con base en evaluaciones de sistemas individuales y el conocimiento y soporte de los técnicos. Algunas herramientas individuales pueden eventualmente utilizarse para diagnosticar problemas de desempeño y de capacidad, pero la consistencia de los resultados depende de la experiencia de individuos clave. No hay una evaluación general de la capacidad de desempeño de TI o consideración sobre situaciones de carga pico y peor escenario. Los problemas de disponibilidad son susceptibles de ocurrir de manera inesperada y aleatoria y toma mucho tiempo diagnosticarlos y corregirlos. Cualquier medición de desempeño se basa primordialmente en las necesidades de TI y no en las necesidades del usuario.

Observaciones: no existe un proceso centralizado formalmente aprobado para la planificación de la capacidad y la evaluación del desempeño de los recursos de TI. Se utilizan varias herramientas para el control y monitoreo de los componentes de la red de datos y elementos de procesamiento del organismo.

3.4. Garantía de un servicio continuo.

Objetivo de control: la máxima autoridad debe implementar un plan probado y operativo de continuidad de tecnología de información que concuerde con el plan de continuidad general del organismo y sus requerimientos de actividad relacionados. Este objetivo de control afecta los siguientes requerimientos de la información necesaria para cumplir las misiones del organismo, primariamente la eficacia y la disponibilidad y en forma secundaria la eficiencia.

Nivel de riesgo: alto.

Situación 2005.

Nivel de madurez: no conforma.

Situación actual: mejora de nivel 0 de madurez (no conforma) a nivel 2 (repetible).

Nivel de madurez: repetible. Existe un responsable de mantener la continuidad del servicio. Los enfoques para asegurarla están fragmentados. Los reportes sobre la disponibilidad son esporádicos, no están completos y no toman en cuenta el impacto en los procesos. No hay un plan de continuidad de TI documentado, aunque hay compromiso para mantener disponible el servicio y sus principios más importantes se conocen. Existe un inventario de sistemas y componentes críticos, pero no es confiable. Se realizan prácticas para la continuidad en los servicios, pero el éxito depende de los individuos.

Observaciones: no existe a la fecha un plan de continuidad de la función de servicios de la información completo y formalizado. Existe un borrador del mismo y se está trabajando para finalizar su diseño e implementación.

Si bien no existe una política de backup formalmente aprobada, existe un procedimiento informal por el cual se realizan copias de seguridad de todos los sistemas y bases de datos del organismo, para esto se utiliza una herramienta automatizada.

3.5. Garantía de la seguridad de los sistemas.

Objetivo de control: la máxima autoridad debe establecer y mantener un programa de seguridad de la información para implementar los controles de acceso lógico que garanticen que el acceso a los sistemas, datos y programas está limitado a los usuarios autorizados.

Este objetivo de control afecta los siguientes requerimientos de la información necesaria para cumplir las misiones del organismo, primariamente la confidencialidad y la integridad y en forma secundaria la disponibilidad, el cumplimiento y la confiabilidad.

Nivel de riesgo: alto.

Situación 2005.

Nivel de madurez: proceso parcialmente definido.

Situación actual: mejora de nivel 2,5 de madurez (proceso parcialmente definido) a nivel 3 (proceso definido).

Nivel de madurez: proceso definido. Existe conciencia sobre la seguridad y ésta es promovida por la gerencia. Los procedimientos de seguridad de TI están definidos y alineados con la política de seguridad de TI. Las responsabilidades de la seguridad de TI están asignadas y entendidas. Existe un plan de seguridad de TI y existen soluciones de seguridad motivadas por un análisis de riesgo. Se realizan pruebas de seguridad adecuadas. Existe capacitación en seguridad para TI y para el negocio, pero se programa y se comunica de manera informal.

Observaciones: el organismo cuenta con una política de seguridad informática formalmente aprobada, la cual se encuentra publicada en la intranet. El personal recibe capacitación y concientización sobre seguridad informática por medio de los recursos de TI. Los referentes informáticos de las UGL reciben además capacitación mediante cursos o seminarios. Sólo en el edificio de Paraná 555 se encuentran implementadas políticas de dominio, en el resto de los edificios del nivel central estas políticas se encuentran en proceso de implementación.

Se dispone de firewall de borde, antivirus corporativo, herramienta antispam, servidor de actualizaciones, servidor de cuarentena de correo, entre otras herramientas de protección. Se encuentra en proceso de implementación un firewall para aislar al centro de cómputos del resto de la red informática.

El organismo tiene un convenio con el ARCERT por el cual dicho organismo es la autoridad para brindar firma electrónica, siendo la Gerencia de Asuntos Jurídicos la entidad responsable.

El sistema de información interactivo por estar fuera del control y supervisión de la Gerencia de Sistemas y Telecomunicaciones no sigue la política de seguridad formalmente aprobada del organismo.

La Unidad de Análisis, Estadística y Planeamiento, dependiente de la Dirección Ejecutiva, se encarga de la asignación de la identificación de usuarios y la administración de sus claves de acceso sin seguir un procedimiento formal para dicha tarea.

3.6. Identificación e imputación de costos.

Objetivo de control: se debe implementar un sistema de imputación de costos que garantice que se registren, calculen y asignen los costos de acuerdo con el nivel de detalle requerido y el ofrecimiento de servicio adecuado.

Este objetivo de control afecta los siguientes requerimientos de la información necesaria para cumplir las misiones del organismo, la eficiencia y la confiabilidad.

Nivel de riesgo: medio.

Situación 2005.

Nivel de madurez: no conforma.

Situación actual: mejora de nivel 0 de madurez (no conforma) a nivel 2 (repetible).

Nivel de madurez: repetible. Hay conciencia general de la necesidad de identificar y asignar costos, pero su asignación está basada en procedimientos informales. No hay capacitación o comunicación formal sobre la identificación de costos estándar y sobre los procedimientos de asignación. No hay un responsable asignado para la realización de esta tarea.

Observaciones: no hay un procedimiento formal de identificación y asignación de costos de TI para todo el organismo. La Gerencia de Sistemas posee un sistema por el cual llevan los costos del hardware y su asignación a distintos centros de costos, pero este procedimiento no se encuentra formalizado ni es total porque no incluye los costos de los recursos humanos utilizados en los distintos desarrollos y/o su mantenimiento.

3.7. Educación y capacitación de los usuarios.

Objetivo de control: se debe establecer y mantener un plan integral de capacitación y desarrollo.

Este objetivo de control afecta los siguientes requerimientos de la información necesaria para cumplir las misiones del organismo, primariamente la eficacia y en forma secundaria la eficiencia.

Nivel de riesgo: alto.

Situación 2005.

Nivel de madurez: inicial/ad hoc.

Situación actual: mejora de nivel 1 de madurez (inicial) a nivel 2 (repetible).

Nivel de madurez: repetible. Hay conciencia sobre la necesidad de un programa de entrenamiento y educación, y sobre los procesos asociados a lo largo de toda la organización. El entrenamiento está comenzando a identificarse en los planes de desempeño individuales de los empleados. Los procesos se han desarrollado hasta la fase en la cual se imparte entrenamiento informal por parte de diferentes instructores, cubriendo los mismos temas de materias con diferentes puntos de vista. Algunas de las clases abordan los temas de conducta ética y de conciencia sobre prácticas y actividades de seguridad en los sistemas. Hay una gran dependencia del conocimiento de los individuos. Sin embargo, hay comunicación consistente sobre los problemas globales y sobre la necesidad de atenderlos.

Observaciones: no existe un plan anual de capacitación debidamente estructurado y formalizado. Los distintos departamentos y divisiones solicitan los cursos de capacitación que a su criterio son necesarios para el desarrollo de sus tareas y los realizan. En la medida en que se adquieren nuevas tecnologías o productos se solicita en la compra que se incluya la capacitación necesaria para su uso. Existen publicados en la intranet del organismo manuales de usuario y de los sistemas y distinta bibliografía sobre informática.

3.8. Asistencia y asesoramiento a los usuarios de tecnología de la información.

Objetivo de control: se debe establecer una función de mesa de ayuda que brinde soporte y asesoramiento de primera línea.

Este objetivo de control afecta los siguientes requerimientos de la información necesaria para cumplir las misiones del organismo, primariamente la eficacia.

Nivel de riesgo: medio.

Situación 2005.

Nivel de madurez: repetible aunque intuitivo.

Situación actual: mejora de nivel 2 de madurez (repetible) a nivel 3 (proceso definido).

Nivel de madurez: proceso definido. Se reconoce y se acepta la necesidad de contar con una función de mesa de servicio y un proceso para la administración de incidentes. Los procedimientos están estandarizados y documentados. El personal recibe capacitación de manera informal. Se deja la responsabilidad al individuo de conseguir entrenamiento y de seguir los estándares. Se desarrollan guías de usuario y preguntas frecuentes, su utilización queda a criterio de los usuarios. Las consultas y los incidentes se rastrean de forma manual y se monitorean de forma individual, pero no existe un sistema formal de reporte. No se mide la respuesta oportuna a las consultas e incidentes y éstos pueden quedar sin resolución. Los usuarios han recibido indicaciones claras de dónde y cómo reportar problemas e incidentes.

Observaciones: la función de mesa de ayuda se encuentra debidamente formalizada. PAMI cuenta con una División Mesa de Ayuda que depende del Departamento Soporte Técnico perteneciente a la Gerencia de Tecnología de Información y Comunicaciones.

Dispone de 6 agentes que cubren un horario de atención de 7 a 18 horas. Los reclamos se reciben en distintos formatos, como ser llamadas telefónicas, fax, notas internas o mails.

Actualmente trabajan con dos sistemas de gestión de incidentes, y superados algunos inconvenientes, quedará operativo el más completo de ellos.

La División Mesa de Ayuda es la primera opción para resolver los incidentes que se reciben; en aquellos casos en los cuales por la característica del problema ésta no pueda resolverla, se procede a su escalamiento.

Las llamadas telefónicas se reciben en líneas rotativas, no disponiendo el sistema telefónico de herramientas de administración de llamadas, ni de sistemas de respuesta automática.

No existe un plan formalizado de capacitación anual para los agentes de este sector, reciben capacitación interna o cursos contratados con terceros.

No se utiliza la base de conocimientos que posee el sistema de gestión de incidentes.

Todos los reclamos son registrados, pero no se realizan reportes o estadísticas en forma periódica que permitan analizar la eficacia del sector o analizar tendencias.

Los departamentos de la Gerencia de Tecnologías de la Información disponen de una herramienta que les permite compartir información interna, manuales, guías de usuario e información técnica para uso de los distintos departamentos.

La función de mesa de ayuda para el sistema de información interactivo la realiza la Unidad de Análisis, Estadística y Planeamiento sin registrar los incidentes.

3.9. Administración de la configuración.

Objetivo de control: se deben implementar controles que identifiquen y registren todos los bienes de tecnología de la información y su ubicación física, y un programa de verificación regular que confirme su existencia.

Este objetivo de control afecta los siguientes requerimientos de la información necesaria para cumplir las misiones del organismo, primariamente la eficacia y en forma secundaria la disponibilidad y la confiabilidad.

Nivel de riesgo: alto.

Situación 2005.

Nivel de madurez: repetible aunque intuitivo.

Situación actual: mejora de nivel 2 de madurez (repetible) a nivel 3 (proceso definido).

Nivel de madurez: proceso definido. Los procedimientos y las prácticas de trabajo se han documentado, estandarizado y comunicado, pero la capacitación y la aplicación de estándares dependen de las personas. Se han implementado herramientas similares de administración de configuración entre plataformas. Es poco probable detectar las desviaciones de los procedimientos y las verificaciones se realizan de manera inconsistente. Se lleva a cabo algún tipo de automatización para ayudar a rastrear cambios en el software o en el hardware.

Observaciones: la División de Recursos Tecnológicos y de Comunicaciones es la responsable de registrar y mantener actualizados los inventarios de hardware y software que utiliza el organismo. Se dispone de un sistema que trabaja sobre una base de datos en la cual se registran todos los equipos informáticos del organismo, sus características particulares, accesorias, de quién dependen y su ubicación física. Actualmente se está realizando la carga de datos en forma paralela en un nuevo sistema que unifica la gestión de físicos con la gestión de incidentes. El departamento asigna a cada uno de los recursos informáticos un número de inventario interno. Además de los registros que lleva la Gerencia de Sistemas y Telecomunicaciones, el sector de patrimonio lleva sus propios registros. Los números de inventario de ambos sectores son distintos. Existe un inventario actualizado de todas las licencias de software del organismo.

3.10. Administración de problemas e incidentes.

Objetivo de control: se debe implementar un sistema de administración de problemas que registre y dé respuesta a todos los incidentes.

Este objetivo de control afecta los siguientes requerimientos de la información necesaria para cumplir las misiones del organismo, primariamente la eficacia y la eficiencia y en forma secundaria la disponibilidad.

Nivel de riesgo: alto.

Situación 2005.

Nivel de madurez: inicial/ad hoc.

Situación actual: mejora de nivel 1 de madurez (inicial) a nivel 3 (proceso definido).

Nivel de madurez: proceso definido. Se acepta la necesidad de un sistema integrado de administración de problemas y se evidencia con el apoyo de la gerencia y la asignación de presupuesto para personal y capacitación. Se estandarizan los procesos de escalamiento y resolución de problemas. El registro y rastreo de problemas y de sus soluciones se dividen dentro del equipo de respuesta, utilizando las herramientas disponibles sin centralizar. Es poco probable detectar las desviaciones de los estándares y de las normas establecidas. La información se comparte entre el personal de manera formal y proactiva. La revisión de incidentes y los análisis de identificación y resolución de problemas son limitados e informales.

Observaciones: el organismo cuenta con un sistema de administración de problemas debidamente documentado y formalizado. Los incidentes son cargados en los sistemas Kalamus (sistema que será desafectado próximamente) y el GESTAR (actualmente en implementación). No se realizan informes periódicos ni se llevan estadísticas sobre los incidentes producidos, aunque el sistema posee toda la información necesaria para realizar las mismas. El procedimiento no exige que el usuario que inició el reclamo dé conformidad a la solución del mismo.

No se realizan encuestas de satisfacción de usuarios.

Los problemas de los usuarios del sistema interactivo de información son reportados al personal de la Unidad de Análisis, Estadística y Planeamiento y son registrados en un sistema propio que no interactúa con el sistema GESTAR.

3.11. Administración de datos.

Objetivo de control: la máxima autoridad debe establecer y mantener una combinación eficaz de controles generales y de aplicación sobre las operaciones de tecnología de la información.

Este objetivo de control afecta los siguientes requerimientos de la información necesaria para cumplir las misiones del organismo, la integridad y la confiabilidad.

Nivel de riesgo: alto.

Situación 2005.

Nivel de madurez: no conforma.

Situación actual: mejora de nivel 0 de madurez (no conforma) a nivel 3 (proceso definido).

Nivel de madurez: proceso definido. Se entiende y acepta la necesidad de la administración de datos, tanto dentro de TI como a lo largo de toda la organización. Se ha nombrado un administrador de los datos. Se asigna la propiedad sobre los datos a la parte responsable de las áreas específicas que controlan la integridad y la seguridad. Los procedimientos de administración de datos se formalizan dentro de TI y se utilizan algunas herramientas para respaldos / recuperación y desecho de equipo. Se lleva a cabo algún tipo de monitoreo sobre la administración de datos. Comienza a aparecer el entrenamiento sobre administración de información.

Observaciones: no existen procedimientos formales para la verificación del cumplimiento de los procesos definidos.

3.12. Administración de instalaciones

Objetivo de control: se deben instalar controles ambientales y físicos adecuados cuya revisión se efectúe periódicamente a fin de determinar su correcto funcionamiento.

Este objetivo de control afecta los siguientes requerimientos de la información necesaria para cumplir las misiones del organismo, la integridad y la disponibilidad.

Nivel de riesgo: alto.

Situación 2005.

Nivel de madurez: no conforma.

Situación actual: mejora de nivel 0 de madurez (no conforma) a nivel 2 (repetible).

Nivel de madurez: repetible. Los controles ambientales se implementan y monitorean por parte del personal de operaciones. La seguridad física es un proceso informal, realizado por un pequeño grupo de empleados para asegurar las instalaciones. Los procedimientos de mantenimiento de instalaciones no están bien documentados y dependen de las buenas prácticas de unos cuantos individuos. Las metas de seguridad física no se basan en estándares formales y la gerencia no se asegura de que se cumplan los objetivos de seguridad.

Observaciones: el lugar donde está ubicado el centro de cómputos cuenta con controles ambientales a cargo del personal de operaciones y de administración de servidores.

En las oficinas de la Gerencia de Tecnología de la Información y Telecomunicaciones ubicadas en el edificio de Paraná 555 se encontraron cables de red de datos y de alimentación eléctrica sueltos en los pasillos, alrededor de los escritorios y colgando de los techos. Se observó que los niveles de iluminación son muy bajos para las tareas que allí se desarrollan.

3.13. Administración de operaciones.

Objetivo de control: se debe establecer un cronograma de actividades de soporte que se registre y apruebe para lograr su cumplimiento.

Este objetivo de control afecta los siguientes requerimientos de la información necesaria para cumplir las misiones del organismo, primariamente la eficacia y la eficiencia y en forma secundaria la integridad y la disponibilidad.

Nivel de riesgo: alto.

Situación 2005.

Nivel de madurez: inicial/ad hoc.

Situación actual: mejora de nivel 1 de madurez (inicial) a nivel 2 (repetible).

Nivel de madurez: repetible. La organización está consciente del rol clave que las actividades de operaciones de TI tienen para brindar funciones de soporte. Se asignan presupuestos para herramientas utilizando un criterio que varía caso por caso. Las operaciones de soporte de TI son informales e intuitivas. Hay una alta dependencia de las habilidades de las personas. Las instrucciones de qué hacer, cuándo y en qué orden no están documentadas. Existe capacitación parcial para el operador y algunos estándares de operación son formales.

Observaciones: la administración de operaciones es realizada por el Departamento Tecnológico (División Administración de Sistemas Operativos, División Administración de Bases de Datos, División Administración Aplicaciones y Contenidos Web) y por la División Operaciones. Utilizan herramientas automatizadas para la gestión de backup y para el monitoreo de los servidores. No se dispone, para las operaciones, de procedimientos formalmente definidos.

4. Monitoreo.

4.1. Monitoreo de los procesos.

Objetivo de control: la máxima autoridad debe impulsar la definición de indicadores del desempeño relevantes, el informe sistemático y oportuno del desempeño y la acción inmediata en caso de desviaciones

Este objetivo de control afecta los siguientes requerimientos de la información necesaria para cumplir las misiones del organismo, primariamente la eficacia y en forma secundaria la eficiencia, la confidencialidad, la integridad, la disponibilidad, el cumplimiento y la confiabilidad.

Nivel de riesgo: alto.

Situación 2005.

Nivel de madurez: no conforma.

Situación actual: mejora de nivel 0 de madurez (no conforma) a nivel 2 (repetible).

Nivel de madurez: repetible. Se han identificado algunas mediciones básicas a ser monitoreadas. Los métodos y las técnicas de recolección y evaluación

existen, pero los procesos no se han adoptado en toda la organización. La interpretación de los resultados del monitoreo se basa en la experiencia de las personas responsables. Se utilizan herramientas con limitaciones y se implantan para recolectar información, pero ésta no se basa en un enfoque planeado.

Observaciones: no existen procedimientos formalmente definidos de monitoreo. El proyecto de informe de auditoría fue enviado al organismo auditado para que formule las observaciones y/o comentarios que estime pertinentes, con fecha 19 de octubre de 2010, por nota AGN 499/10-PCSPPEyCI. Los mismos fueron remitidos por el Instituto Nacional de Servicios Sociales para Jubilados y Pensionados, luego de la prórroga solicitada por nota 454/CE-2010 de fecha 15 de noviembre de 2010.

–Elaboran informes de gestión.

Conclusiones

En la auditoría de seguimiento de la situación de la tecnología informática en el Instituto Nacional de Servicios Sociales para Jubilados y Pensionados se han encontrado mejoras con respecto a la situación anterior. Del análisis del riesgo al que se encuentra sometida la información (eficacia, eficiencia, confidencialidad, integridad, disponibilidad, cumplimiento y confiabilidad) se concluye que el riesgo promedio, que se encontraba en el 76 %, en la actualidad ha bajado al 38 % (nuestra recomendación es no superar el 20 %).

En cuanto al nivel de madurez promedio para los 30 objetivos de control considerados ha evolucionado de 0,87 a 2,18 en una escala de 0 a 5 (nuestra recomendación es alcanzar como mínimo el nivel 3). Si bien la

evaluación efectuada, de acuerdo con el modelo genérico de madurez y los niveles detectados durante el presente trabajo demuestra que se ha realizado un esfuerzo levantando cantidad de observaciones que figuraban con el nivel más bajo “no conforma”, aún quedan algunos puntos para mejorar, debiendo el organismo concentrarse en que la madurez de la calidad de la gestión alcance como mínimo el nivel de “procesos definidos” y, donde sea posible, el nivel “administrados”.

Los niveles de madurez asignados a los distintos objetivos de control hacen a la situación de la informática en la Gerencia de Tecnología de la Información y Comunicaciones (GTIC) y no consideran la situación de la administración y el mantenimiento del Sistema Interactivo de Información (SII) que en la actualidad, y pese a que su recepción se concretó a principios de 2010, aún no se transfirió a la GTIC. Se recomienda subsanar esta situación a la brevedad para no afectar el nivel de madurez TI de la organización.

A los efectos de superar las observaciones realizadas es importante continuar con el esfuerzo realizado a la fecha, profundizando los cambios efectuados, concentrándose en aquellos objetivos de control que poseen los niveles de madurez más bajos.

Heriberto A. Martínez Oddone. – Nicolás A. Fernández. – Luis A. Juez. – Gerardo R. Morales. – Juan C. Romero. – Juan C. Morán. – Walter A. Agosto.

ANTECEDENTES

Ver expedientes 4.924-D.-2011 y 613-D.-2010.