

**2020**

**Administración  
Federal de  
Ingresos  
Públicos**

**Subdirección  
General de  
Auditoría Interna**

**Cargo  
CSI 22/2017**

# **CAPACITACION Y ENTRENAMIENTO DE USUARIOS**

**Subdirección General de  
Sistemas y  
Telecomunicaciones**  
**INFORME DE SEGUIMIENTO FINAL**

*Palabras clave: CAPACITACION – ENTRENAMIENTO – USUARIOS - SISTEMAS*

**Fundamentos de la auditoría**

Se trata de una auditoría programada, tendiente a obtener conclusiones en relación a la capacitación y entrenamiento del personal en AFIP, y la entrega y disponibilidad de manuales de usuarios, con el objeto de asegurar el correcto uso de los sistemas y/o aplicaciones utilizados en todos los ámbitos de la AFIP.

**Impacto en la ciudadanía**

La presente actividad de la UAI contribuye al logro de los siguientes objetivos estratégicos institucionales de esta Administración Federal:

- Administrar con eficiencia los recursos
- Una adecuada capacitación del personal y disponibilidad de manuales de uso, garantiza una utilización eficiente de los sistemas del organismo.

**Estado de situación de las observaciones y recomendaciones de Auditoría Interna**

En el Informe de Auditoría Interna emitido anteriormente se realizaron las siguientes recomendaciones:

- ✓ Impulsar un relevamiento de necesidades de capacitación de cada aplicación a cargo de cada área definidora y elaborar planes de capacitación en conjunto con la Dirección de Capacitación.
- ✓ En forma previa a la puesta en producción de una aplicación, solicitar la generación de un manual de usuario y un plan de capacitación al personal interviniente en dicho proceso.
- ✓ Complementar la normativa vigente (Instrucción General 5/2012 (SDG SIT)) con un procedimiento específico para la transferencia de conocimientos a los distintos usuarios, así como la homologación y/o aprobación de los correspondientes manuales de usuario o guías para usuarios y áreas de soporte.
- ✓ Ante la modificación de una aplicación se sugiere la utilización de una ventana emergente en la aplicación, notificando la actualización practicada. Con respecto a los manuales, incorporar la actualización como parte del proceso de homologación y puesta en producción de la modificación.

Al momento de emisión del presente informe de seguimiento, las áreas responsables de cumplimiento presentaron los correspondientes planes de acción que habían quedado pendientes de notificar durante la confección del Informe de Auditoría Interna.

En relación al cumplimiento de los planes de acción sobre las recomendaciones realizadas, se cumplió con las actualizaciones de manuales de usuario. Las restantes recomendaciones pendientes de implementación se tendrán en cuenta de forma extemporánea y/o en futuras auditorías.

---

## Destinatarios

---

- ✓ Subdirección General de Administración Financiera
- ✓ Subdirección General de Asuntos Jurídicos
- ✓ Subdirección General de Control Aduanero
- ✓ Subdirección General de Coordinación Operativa de Recursos de la Seguridad Social
- ✓ Subdirección General de Fiscalización
- ✓ Subdirección General de Recaudación
- ✓ Subdirección General de Recursos Humanos
- ✓ Subdirección General de Sistemas y Telecomunicaciones

---

## Objeto

---

- ✓ Analizar el estado de situación de las observaciones y recomendaciones presentadas en el Informe de Auditoría Interna cuyo objeto fue evaluar los mecanismos para la capacitación y entrenamiento del personal de las áreas usuarias finales y de las de soporte, así como la preparación, entrega y disponibilidad de manuales para los distintos perfiles de usuarios de los sistemas y/o aplicaciones de uso en el Organismo.

---

## Alcance

---

Las tareas se desarrollaron según la metodología establecida por el Manual de Auditoría Interna de la Unidad de Auditoría Interna de la Administración Federal de Ingresos Públicos en un todo de acuerdo con las Normas de Auditoría Interna Gubernamental (Resolución SIGEN Nº152/02) en el marco de la Ley 24.156 de Administración Financiera y de los Sistemas de Control del Sector Público Nacional.

De acuerdo al objeto del presente Informe, se tomó una muestra de sistemas informáticos gestionados por la Subdirección General de Sistemas y Telecomunicaciones que se encontraban en producción a la fecha del inicio de las tareas de campo, según la información proporcionada por la Consola de Gestión de Usuarios (CGU). (*Marco de referencia y normativa aplicable en el Anexo A*)

Las tareas de seguimiento se llevaron a cabo entre el 29 de diciembre de 2017 y el 8 de abril de 2020. (*Mayor detalle en el Anexo B*)

Se solicitó la opinión del/las área/s auditada/s y/o con injerencia en el tema aquí tratado. (*Mayor detalle en el Anexo C*)

El informe de auditoría interna fue emitido el día 29 de diciembre de 2017.

El presente informe se encuentra referido a las observaciones, efectos y opiniones sobre el objeto de la tarea realizada hasta el día 8 de abril de 2020 y no contempla la eventual ocurrencia de hechos posteriores que puedan modificar su contenido.

### Aclaraciones Previas

Todas las muestras tomadas para este cargo de auditoría están detalladas en el Anexo D. Las respuestas dadas al Informe de Seguimiento que exceden el espacio en el cuerpo principal del mismo se encuentran detalladas en el Anexo E.

### Análisis del Sistema de Control Interno

Teniendo en cuenta las Normas Generales de Control Interno aprobadas mediante la Resolución 172/2014 (SGN) a continuación se plasman los componentes y principios relacionados con los hallazgos de auditoría, indicándose para cada observación el nivel de madurez o prioridad asociada al cumplimiento de cada norma u objetivo de control. Se entiende como Nivel de Madurez, a la medida del grado de mejoramiento de un proceso o conjunto de procesos organizacionales, a partir del cumplimiento de un grupo predefinido de objetivos de control o normas específicas. Así se podrá planificar la implementación de mejoras mediante un esquema escalonado.

#### Componente del control interno 1: Ambiente de Control

##### Principio 4. Competencias del personal.

La organización debe poseer procesos adecuados de incorporación de personal, de desarrollo de carrera y de motivación para retener personal competente, considerando los objetivos organizacionales.

La gestión del capital humano debe contemplar la capacitación del personal, apuntando al desarrollo de las competencias necesarias para los distintos puestos de trabajo, de modo de contribuir con el logro de los objetivos organizacionales.

Estas actividades de capacitación deben reforzar asimismo, los valores y códigos de conducta de la organización, guiando a cada empleado en el entrenamiento necesario a fin de asegurar el alineamiento con dichos valores y con las competencias requeridas para el logro de los objetivos. Debe procurarse asimismo, un desarrollo general para cada persona que contribuya a su crecimiento personal y profesional, generando mecanismos de motivación, sentido de pertenencia y compromiso con la organización. Debe propiciarse asimismo, que todo el personal comprenda la importancia de desarrollar e implementar los controles internos apropiados a fin de alcanzar los objetivos organizacionales.

**N° Observación**

3  
5

**Prioridad/Nivel de madurez**

1

**Componente del control interno 2: Evaluación de riesgos**
**Principio 9: Identificación y análisis de cambios**

Deben implementarse mecanismos en la organización, a fin de identificar oportunamente y evaluar eventuales cambios en la situación que pudieran afectar el sistema de control interno. Ese análisis de cambios debe contemplar:

- Cambios externos significativos: por ejemplo en la normativa o regulaciones aplicables.
- Cambios por acontecimientos o desastres de la naturaleza (que afecten a la organización, a proveedores, etc.).
- Cambios significativos en la actividad, responsabilidades y/o acciones de la organización.
- Cambios relevantes en la distribución de funciones u organigrama organizacional.
- Cambios importantes o incorporación de nuevas interacciones con otras organizaciones.
- Cambios significativos o incorporación de nueva tecnología a las actividades de la organización.
- Cambios significativos en las características de los destinatarios de los productos/servicios que brinda la organización.

La identificación y evaluación de los cambios significativos debe contemplar la revisión del análisis de los riesgos que puedan afectar el logro de objetivos.

**N° Observación**
**4**
**Prioridad/Nivel de madurez**
**1**
**Control interno 4: Información y comunicación**
**Principio 13: Relevancia de la información**

Deben implementarse mecanismos para identificar los requerimientos de información en toda la organización, para poder cumplir con los objetivos y asegurar el funcionamiento de todos los componentes del control interno. Estos deben abarcar mínimamente:

- Los requerimientos de información de los niveles medios y operativos de la organización, en cuanto a recibir una comunicación clara y concisa de los objetivos particulares a alcanzar por cada área.
- Los requerimientos de información de los niveles de conducción en cuanto a recibir de las áreas, reportes de cumplimiento y de rendición de cuentas, con la periodicidad necesaria y asegurando la relevancia de los contenidos de información.
- Los requerimientos de información de las distintas áreas para el ejercicio de sus competencias, para lo cual deben identificarse claramente las fuentes de información relevante, tanto externas como internas.
- Los requerimientos de información que permitan a las distintas áreas y a la conducción, el adecuado funcionamiento de los Componentes y Principios del control interno contemplados en las presentes Normas.

**N° Observación**
**3**
**5**
**Prioridad/Nivel de madurez**
**2**

**Principio 14: Comunicaciones Internas**

Los canales o métodos para realizar las comunicaciones dentro de la organización deben resultar efectivos para transmitir la información que corresponda en cada caso (contemplando tableros de comando, mensajes de correo electrónico, notas o memorandos, reuniones, evaluaciones de desempeño, procedimientos, comunicados de prensa, publicaciones en el sitio web o intranet, etc.). Las comunicaciones con información relevante en relación con el cumplimiento normativo y de aspectos de control interno deben realizarse mediante mecanismos que aseguren el mantenimiento de resguardos y evidencias formales que resulten necesarios en cada caso (ej. Comprobantes de notificaciones del código de conducta o evaluaciones de desempeño, etc.).

N° Observación	Prioridad/Nivel de madurez
1	2
2	

Referencias:

**Prioridad/Nivel de Madurez. Escala:**



Nivel definido para el componente/principio/norma mediante la Resolución 172/2014 (SGN)

**Índice de contenido analítico**

<b>Detalle de Observaciones, Efectos y Recomendaciones</b>	
1. Falta de Manuales de Usuario	8
2. Diversidad de criterios en la difusión de nuevas aplicaciones y actualizaciones	10
3. Falta de Planes de Capacitación	12
4. Manuales de Usuario desactualizados	14
5. Capacitación parcial de usuarios finales y de las unidades de soporte de TI	16
<b>Anexos</b>	
Anexo A – Marco de Referencia y Normativa aplicable	19
Anexo B – Datos Referenciales	22
Anexo C – Comunicación con el auditado y otras áreas con competencia	24
Anexo D – Determinación de muestras	26
Anexo E – Respuestas para el Informe de Seguimiento	28

**Detalle de Observaciones, Efectos y Recomendaciones**
**1. Falta de Manuales de Usuario**

<b>Observación:</b>	<b>Efecto:</b>								
<p>Analizada una muestra de usuarios finales de sistemas de uso interno en el Organismo y en base a las respuestas recibidas a los CCI enviados a las áreas definidoras de una muestra de sistemas, surge que para el Sistema ICOSS no se han confeccionado manuales de usuario.</p> <p>La Subdirección General de Coordinación Operativa de los Recursos de la Seguridad Social, área definidora del sistema ICOSS informó que “El sistema se desarrolla a raíz del cambio de plataforma implementado en los sistemas de Seguridad Social y tuvo por objetivo inicial reemplazar el sistema de consultas conocido como EMSYAS o SIJP On Line de uso interno.</p> <p>Por tal motivo, tratándose de un sistema orientado a mostrar la información requerida por un limitado número de usuarios ya instruidos respecto al contenido e información que exhibe y siendo además que cada uno de éstos definió y/o participó en la diagramación de las consultas de su interés, no se elaboraron Manuales ni se previó la participación de la Mesa de Ayuda para la evacuación de consulta alguna.”.</p>	<p>Un manual de usuario es un documento de comunicación técnica que busca brindar asistencia a los sujetos que usan un sistema.</p> <p>Este tipo de publicaciones brinda las instrucciones necesarias para que un usuario pueda utilizar un determinado producto o servicio.</p> <p>Cuando un sistema no cuenta con dicha documentación, todo nuevo usuario de la aplicación no contará con una herramienta para la comprensión y manejo del mismo, lo que dificulta la operatoria del área en donde presta servicio dicho usuario, dado que el mismo debe recurrir a otras agentes para que le expliquen la utilización del mismo.</p>								
	<p><b>Criticidad:</b></p> <table border="1" style="width: 100%; text-align: center;"> <tr> <td style="width: 25%;">A</td> <td style="width: 25%;">ME</td> <td style="width: 25%;"><b>Mo</b></td> <td style="width: 25%;">B</td> </tr> </table> <p><b>Amplitud del impacto:</b></p> <table border="1" style="width: 100%; text-align: center;"> <tr> <td style="width: 25%;">A</td> <td style="width: 25%;">ME</td> <td style="width: 25%;"><b>Mo</b></td> <td style="width: 25%;">B</td> </tr> </table>	A	ME	<b>Mo</b>	B	A	ME	<b>Mo</b>	B
A	ME	<b>Mo</b>	B						
A	ME	<b>Mo</b>	B						

**Recomendación:**

Se recomienda a las áreas definidoras confeccionar el manual de usuario de la aplicación ICOSS.

**Área/s con competencia en la solución:**
**Fecha prevista**

- ✓ Subdirección General de Coordinación Operativa de los Recursos de la Seguridad Social (DG SESO)

**Cumplida**
**Opinión / Plan de acción del auditado:**

La Subdirección General de Coordinación Operativa de los Recursos de la Seguridad Social (DG SESO): mediante correo electrónico de fecha 14 de febrero del 2020, informa: “la respuesta fue remitida a la Dirección de Auditoría de Procesos Centrales mediante Nota N° 440/2019 (DI OISS) el 7 de marzo de 2019, SIGEA 18469-16-2017/20 cuya copia se adjunta. En la misma, se informa que han concluido las



*tareas de elaboración del Manual del Sistema ICOSSE indicando, además, que se encuentra disponible en el link creado al efecto.”*

**Opinión de Auditoría Interna:**

Dado lo expuesto por el área auditada y luego de verificar que el manual del sistema ICOSSE se encuentra disponible, la presente observación se da como regularizada.

**Estado de la observación:** Regularizada.

**2. Diversidad de criterios en la difusión de nuevas aplicaciones y actualizaciones**
**Observación:**

De acuerdo con los resultados obtenidos de las consultas efectuadas a los usuarios finales y a las áreas definidoras, de capacitación y soporte de las aplicaciones incluidas en la muestra, surge que no existe un criterio unificado para la comunicación de la puesta en producción de nuevas aplicaciones y/o la modificación de las ya existentes.

Los usuarios finales toman conocimiento de la implementación y/o actualización de las aplicaciones por diversos canales, muchos de ellos informales.

Asimismo, de las 10 aplicaciones analizadas (100% de la muestra) la División Mesa de Ayuda (DV MEAY) informa que sobre 7 (70% de la muestra) sólo brinda soporte técnico y de 1 (10% de la muestra) "no recibe ni brinda atención de primer nivel."

Al respecto, se observó en los 10 (diez) sistemas incluidos en la muestra que muchos de los agentes que contaban con acceso habilitado al mismo, no lo utilizaban y/o desconocían tener el usuario otorgado:

**Efecto:**

La ausencia de un criterio uniforme para la comunicación de la implementación de nuevos sistemas y/o posibles modificaciones de los existentes, incrementa el riesgo de que muchas de las herramientas desarrolladas por las áreas informáticas no sean explotadas y/o utilizadas de manera adecuada por los usuarios de las mismas.

SISTEMA	RESPUESTAS RECIBIDAS	UTILIZAN EL SISTEMA
Causas Penales	16 agentes (80% de la muestra)	10 agentes (62,50% de las respuestas)
Cuentas Tributarias	38 agentes (70,37% de la muestra)	32 agentes (84,21% de las respuestas)
GADIC	18 agentes (85,71% de la muestra)	16 agentes (88,88% de las respuestas)
GEMYCE	14 agentes (82,35% de la muestra)	11 agentes (78,57% de las respuestas)
ICOSS	16 agentes (72,72% de la muestra)	10 agentes (62,50% de las respuestas)
SARHA UI	14 agentes (66,66% de la muestra)	12 agentes (85,71% de las respuestas)
SEFI	60 agentes (75% de la muestra)	51 agentes (85% de las respuestas)
SICOVI	13 agentes (61,90% de la muestra)	10 agentes (76,92% de las respuestas)
SUSEX	22 agentes (62,85% de la muestra)	18 agentes (81,81% de las respuestas)
TRAFICO FRONTERIZO	18 agentes (52,25% de la muestra)	7 agentes (38,88% de las respuestas)

**Criticidad:**

A	ME	Mo	B
---	----	----	---

**Amplitud del impacto:**

A	ME	Mo	B
---	----	----	---

Finalmente, es dable mencionar que la Instrucción General N° 5/2012 (SDG SIT) no detalla específicamente las actividades necesarias a ser

cumplimentadas en la implementación de una nueva aplicación y/o modificación de las existentes.

**Recomendación:**

Redactar e implementar un procedimiento en referencia a la implementación de nuevas aplicaciones o modificaciones a las ya existentes, respecto a la comunicación fehaciente a todas las áreas usuarias y/o de soporte del Organismo.

**Área/s con competencia en la solución:**
**Fecha prevista**

✓ Subdirección General de Sistemas y Telecomunicaciones (AFIP)

31/07/2020

**Opinión / Plan de acción del auditado:**

La Dirección de Tecnología y Arquitectura de los Sistemas (SDG SIT), en respuesta a la solicitud de novedades recibida mediante correo electrónico del 6 de marzo de 2020, cita el siguiente plan de acción: “[...] *En la Metodología de Desarrollo y Despliegue -puesta en vigencia por la I. G. SDG SIT N°01/2019-, se detallan las tareas relacionadas con la comunicación/difusión acerca de los desarrollos de aplicaciones nuevas o actualizaciones de ya existentes. Si bien actualmente se está trabajando con las áreas para definir el circuito de aprobación y comunicación en el pasaje a producción, dicha Metodología está en evolución continúa y se estima tener finalizado el procedimiento pertinente durante el segundo semestre del año en curso.*”

Para ver en mayor detalle la respuesta recibida, consultar el anexo E del presente informe.

**Opinión de Auditoría Interna:**

Este servicio de auditoría comparte la opinión recibida de la Dirección de Tecnología y Arquitectura de los Sistemas (SDG SIT). Por ello, se tendrá en cuenta para futuras auditorías la verificación de la redacción e implementación del procedimiento pertinente a la comunicación y difusión de los desarrollos de aplicaciones nuevas o actualizaciones de las ya existentes.

**Estado de la observación:** *Con acción correctiva informada*

### 3. Falta de Planes de Capacitación

<b>Observación:</b>	<b>Efecto:</b>								
<p>No ha sido posible obtener evidencia de la oportuna confección y existencia de Planes de Capacitación que identifiquen claramente las necesidades de capacitación de cada grupo de usuarios, además que determinen el alcance para cada uno de ellos y organicen metódicamente los recursos esenciales para el correcto desarrollo de las tareas lectivas correspondientes. Por otra parte, se puede observar que la tarea es efectuada de manera informal al momento de ser implementada una nueva aplicación. No se observa que se contemple la necesidad de capacitación para nuevos usuarios con posterioridad a la implementación del sistema.</p> <p>La División Mesa de Ayuda manifiesta, respecto a las dos aplicaciones (20% de la muestra) sobre las cuales presta soporte a usuarios, que no le fueron oportunamente entregados los manuales y/o no han recibido capacitación al respecto.</p> <p>De los 10 sistemas incluidos en la muestra sólo se recibió respuesta de 9 áreas definidoras (sobre 9 aplicaciones) de las cuales todas han establecido un plan de capacitación informal al momento de la implementación del sistema.</p>	<p>Esta situación dificulta garantizar una adecuada y oportuna transferencia de conocimiento y habilidades a todos los usuarios finales, a fin de que puedan utilizar con efectividad y eficiencia el sistema como apoyo a los procesos del Organismo; así como también a todas las áreas de operaciones y/o soporte, para que los mismos sean capaces de mantener la aplicación y la infraestructura asociada de manera efectiva y eficiente de acuerdo a los niveles de servicio requeridos.</p>								
	<p><b>Criticidad:</b></p> <table border="1" style="width: 100%; text-align: center;"> <tr> <td style="width: 25%;">A</td> <td style="width: 25%;">ME</td> <td style="width: 25%; background-color: #cccccc;">Mo</td> <td style="width: 25%;">B</td> </tr> </table> <p><b>Amplitud del impacto:</b></p> <table border="1" style="width: 100%; text-align: center;"> <tr> <td style="width: 25%;">A</td> <td style="width: 25%;">ME</td> <td style="width: 25%; background-color: #cccccc;">Mo</td> <td style="width: 25%;">B</td> </tr> </table>	A	ME	Mo	B	A	ME	Mo	B
A	ME	Mo	B						
A	ME	Mo	B						

#### Recomendación:

Debido a que la Instrucción General 5/2012 (SDG SIT) hace énfasis en los documentos entregables a confeccionar en cada etapa y no detalla las actividades necesarias a ser cumplimentadas por cada área, y dado que el nuevo Documento de Pase a Producción (DAP versión 1.1.6) no incluye entre sus puntos detalle alguno relacionado a las tareas de planificación de la implementación, difusión y/o capacitación así como la homologación y/o aprobación de los correspondientes manuales de usuario o guías para usuarios y áreas de soporte; se sugiere complementar la normativa vigente con un procedimiento específico para la transferencia de conocimientos a los distintos usuarios y áreas de soporte de TI.

#### **Área/s con competencia en la solución:**

#### **Fecha prevista**

- ✓ Subdirección General de Sistemas y Telecomunicaciones (AFIP)

31/07/2020

#### **Opinión / Plan de acción del auditado:**

La Dirección de Tecnología y Arquitectura de los Sistemas (SDG SIT), en respuesta a la solicitud de novedades recibida mediante correo electrónico del 6 de marzo de 2020, cita el siguiente plan de acción: “ [...] Tal como lo expresa la respuesta a la Observación 2, en la Metodología de Desarrollo y Despliegue -puesta en vigencia por la I. G. SDG SIT N°01/2019-, se detallan las tareas relacionadas a la transferencia de conocimiento sobre los desarrollos de aplicaciones nuevas o actualizaciones de las ya existentes. Es importante enunciar que dicha Metodología está en evolución continua y se estima tener finalizado el procedimiento pertinente para la transferencia de conocimientos a los distintos usuarios y áreas de soporte de TI durante el segundo semestre del año en curso.”

Para ver en mayor detalle la respuesta recibida, consultar el anexo E del presente informe.

**Opinión de Auditoría Interna:**

Este servicio de auditoría comparte la opinión recibida por la Dirección de Tecnología y Arquitectura de los Sistemas (SDG SIT). Por ello, se tendrá en cuenta para futuras auditorías la verificación de la redacción y la implementación del procedimiento pertinente a la transferencia de conocimiento sobre los desarrollos de aplicaciones nuevas o actualizaciones de ya existentes.

**Estado de la observación:** *Con acción correctiva informada.*

**4. Manuales de Usuario desactualizados**

<b>Observación:</b>	<b>Efecto:</b>								
De acuerdo con los resultados obtenidos de las consultas efectuadas a las áreas definidoras de las aplicaciones incluidas en la muestra, surge que el 30% (ICOSS, SICOVI y Sistema de Causas Penales) no cuenta con manuales de usuario actualizados.	La falta de actualización de los manuales, complementada en algunos casos con capacitación insuficiente respecto a la aplicación en cuestión, incrementa el riesgo de errores involuntarios en la operatoria de la aplicación y/o sistema.								
	<b>Criticidad:</b> <table border="1" style="width: 100%; text-align: center;"> <tr> <td>A</td> <td>ME</td> <td style="background-color: #cccccc;">Mo</td> <td>B</td> </tr> </table> <b>Amplitud del impacto:</b> <table border="1" style="width: 100%; text-align: center;"> <tr> <td>A</td> <td>ME</td> <td style="background-color: #cccccc;">Mo</td> <td>B</td> </tr> </table>	A	ME	Mo	B	A	ME	Mo	B
A	ME	Mo	B						
A	ME	Mo	B						

**Recomendación:**

Ante la modificación de una aplicación se sugiere la actualización de los manuales correspondientes. Asimismo, se recomienda utilizar una ventana emergente en la aplicación notificando la actualización practicada, similar al mecanismo utilizado por la Subdirección General de Recursos Humanos para la puesta en línea del Boletín Mensual o a la publicación de novedades en el Sistema de Cuentas Tributarias.

**Área/s con competencia en la solución:**
**Fecha prevista**

- ✓ Dirección de Gestión de los Recursos y Presupuesto
- ✓ Dirección de Presupuestos y Finanzas (SDG ADF)
- ✓ Dirección de Planificación Penal (SDG ASJ)

**Cumplida**

**No informa**

**Cumplida**

**Opinión / Plan de acción del auditado:**

La Subdirección General de Coordinación Operativa de los Recursos de la Seguridad Social (DG SESO), en respuesta a la solicitud de novedades mediante correo electrónico de fecha 14 de Febrero del 2020 informa: *“la respuesta fue remitida la Dirección de Auditoría de Procesos Centrales mediante Nota N° 440/2019 (DI OISS) el 7 de marzo de 2019, SIGEA 18469-16-2017/20 cuya copia se adjunta. En la misma, se informa que han concluido las tareas de elaboración del Manual del Sistema ICOSS indicando, además, que se encuentra disponible en el link creado al efecto.”*

La Dirección de Planificación Penal (SDG ASJ), en respuesta a la solicitud de novedades mediante correo electrónico de fecha 7 de febrero del 2020, cita el siguiente plan de acción: *“En atención al cargo de Auditoría CSI 22/2017 y visto el resultado del relevamiento realizado por esta Dirección sobre necesidades operativas de capacitación sobre el Sistema Seguimiento de Causas Penales, que en archivo se adjunta, a fin de avanzar en tal cometido se remite el material producido oportunamente por esta área al efecto. En caso de entender que el mismo no supe la capacitación requerida o que resulta pertinente implementarlo en otro método o plataforma, quedamos a disposición para mantener las reuniones o contactos que resulten pertinentes para avanzar con la tarea. El material para la capacitación se encuentra en los siguientes links:*

<http://contenidosint.afip.gob.ar/intranet/diplpe/programas/manual%20aduanero%20SCP%20on%20line.rar>

<http://contenidosint.afip.gob.ar/intranet/diiple/jurisprudencia%20scp/scpmoduloimpositivo.rar>

La Dirección de Presupuestos y Finanzas (SDG ADF) no ha informado un plan de acción, es por ello que se procedió a contactar de forma telefónica a usuarios finales que utilizan la aplicación SICCOVI donde se les consultó sobre la actualización del manual de usuario, siendo su respuesta negativa.

**Opinión de Auditoría Interna:**

Dado lo expuesto por la Subdirección General de Coordinación Operativa de los Recursos de la Seguridad Social (DG SESO) y por la Dirección de Planificación Penal (SDG ASJ) y luego de verificar que los manuales de los sistemas observados se encuentran actualizados, se concluye que los presentes planes de acción se encuentran cumplidos. Con respecto al plan de acción pendiente de cumplimiento por la Dirección de Presupuestos y Finanzas (SDG ADF), atento no haber obtenido respuesta, se tendrá en cuenta de forma extemporánea y/o en futuras auditorías.

**Estado de la observación:** Sin acción correctiva informada.

**5. Capacitación parcial de usuarios finales y de las unidades de soporte de TI**

<b>Observación:</b>	<b>Efecto:</b>								
<p>Del análisis de la información y respuestas recibidas, se pudo verificar la necesidad de capacitación tanto del personal de las áreas usuarias como de la mesa de ayuda y/o de soporte operativo.</p> <p>Respecto a los usuarios finales, se destacan las siguientes situaciones:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- De los 68 agentes (38.41%) que manifestaron haber recibido algún tipo de capacitación, 25 (36.76%) informaron que fue de manera informal (a través de compañeros de trabajo y/o jefaturas).</li> <li>- Un 61.58% de los usuarios (108 agentes) informaron no haber sido capacitados, de los cuales un 26.60% (29 agentes) consideran necesario recibir capacitación.</li> <li>- De los 68 usuarios que informaron haber sido formalmente capacitados, un 42.64% (29 agentes) considera necesario profundizar.</li> </ul>	<p>La falta de capacitación inicial y/o frente a modificaciones en la aplicación, podría generar errores involuntarios originados en el desconocimiento, tanto sobre la correcta utilización de una aplicación como del marco normativo que la avala.</p> <p>Asimismo, el hecho de que las áreas de soporte y/o mesa de ayuda a usuarios no cuenten con adecuada capacitación y/o medios para la resolución de los problemas planteados, deriva en que los usuarios busquen la respuesta en medios informales (como otro agente o área usuaria del sistema), cuya respuesta puede no ser la correcta o no aplicar el criterio con el que fue diseñado el sistema provocando que la información resulte poco confiable o certera.</p> <hr/> <p><b>Criticidad:</b></p> <table border="1" style="width: 100%; text-align: center;"> <tr> <td style="width: 25%;">A</td> <td style="width: 25%; background-color: #cccccc;">ME</td> <td style="width: 25%;">Mo</td> <td style="width: 25%;">B</td> </tr> </table> <p><b>Amplitud del impacto:</b></p> <table border="1" style="width: 100%; text-align: center;"> <tr> <td style="width: 25%;">A</td> <td style="width: 25%; background-color: #cccccc;">ME</td> <td style="width: 25%;">Mo</td> <td style="width: 25%;">B</td> </tr> </table>	A	ME	Mo	B	A	ME	Mo	B
A	ME	Mo	B						
A	ME	Mo	B						

**Recomendación:**

Se recomienda que las áreas definidoras releven las necesidades específicas de capacitación de cada aplicación a su cargo y luego impulsen en conjunto con la Dirección de Capacitación un Plan de Capacitación continua –en caso de corresponder-, que incluya actividades teórico/prácticas frecuentes y/o periódicas.

**Área/s con competencia en la solución:**

- ✓ Dirección de Programas y Normas de Fiscalización (SDG FIS)
- ✓ Dirección de Programas y Normas de Recaudación (SDG REC)
- ✓ Dirección de Capacitación (SDG RHH)

**Fecha prevista**
**Previsto en 2020**
**No Informa**
**No Informa**



✓ Dirección de Planificación Penal (SDG ASJ)	<b>Cumplida</b>
✓ Dirección de Presupuestos y Finanzas (SDG ADF)	<b>Cumplida</b>
✓ Subdirección General de Control Aduanero (DG ADUA)	<b>No Informa</b>
✓ Subdirección General de Coordinación Operativa de Recursos de la Seguridad Social (DG SESO)	<b>Cumplida</b>

**Opinión / Plan de acción del auditado:**

La Dirección de Programas y Normas de Fiscalización (SDG FIS), en respuesta a la solicitud de novedades mediante correo electrónico de fecha 30 de diciembre del 2019, cita el siguiente plan de acción: “[...] *Capacitación parcial de usuarios finales y de las unidades de soporte de TI, cabe señalar que se coordinó con la Dirección de Capacitación el dictado de cursos orientados a las áreas operativas sobre temas inherentes a las tareas que desarrollan. [...] Asimismo, se mantuvieron reuniones con la Dirección de Capacitación para la realización de cursos, jornadas o talleres de aprendizaje con las áreas de la Dirección General de la Seguridad Social, dirigidas a los nuevos abogados incorporados a la Sección Impugnaciones, que incluyan actividades de capacitación en lo que respecta a SEFI y su vinculación con la tarea que desempeñan en el área, cuyo desarrollo está previsto para el Año 2020. [...]*”

Para ver en mayor detalle la respuesta recibida, consultar el anexo E del presente informe.

La Dirección de Programas y Normas de Recaudación (SDG REC) indica lo siguiente: “*se ratifica lo informado mediante Notas Nros. 697/2017 (DE SCON), 47/2018 (DE SCON) y 101/2018 (DI PYNR), en razón de lo expuesto no corresponde informar grado de avance a esta área*”.

La nota a la cual se hace referencia en la respuesta recibida indica lo siguiente: “[...] *se informa que esta instancia entiende que, desde el año 2007, esta Dirección ya ha realizado tareas de coordinación para la capacitación (con anterioridad, al inicio y con posterioridad a la implantación) del Sistema Cuentas Tributarias, y participado de las mismas, por lo que se considera que ha cumplido con sus tareas al respecto en lo que se refiere a dicho sistema [...]*”

Para ver en mayor detalle la respuesta recibida, consultar el anexo E del presente informe.

La Dirección de Capacitación (SDG RHH) manifiesta lo siguiente: “*en virtud de lo solicitado mediante el correo electrónico de fecha 27/12/2019 en relación con la observación N° 5 Capacitación parcial de usuarios finales y de las unidades de soporte de TI, en el marco del cargo CSI 22/2017, se informa que esta Dirección impulsó, oportunamente, acciones dirigidas a las áreas definidoras de sistemas y/o aplicativos del Organismo a fin de que procedieran a relevar las necesidades específicas de capacitación vinculadas con el asunto en trato, no habiéndose recibido requerimiento alguno.*”

La Dirección de Planificación Penal (SDG ASJ), en respuesta a la solicitud de novedades mediante correo electrónico de fecha 7 de febrero del 2020 cita el siguiente plan de acción: “*en atención al cargo de Auditoría CSI 22/2017 y visto el resultado del relevamiento realizado por esta Dirección sobre necesidades operativas de capacitación sobre el Sistema Seguimiento de Causas Penales, que en archivo se adjunta, a fin de avanzar en tal cometido se remite el material producido oportunamente por esta área al efecto. En caso de entender que el mismo no sule la capacitación requerida o que resulta pertinente implementarlo en otro método o plataforma, quedamos a disposición para mantener las reuniones o contactos que resulten pertinentes para avanzar con la tarea. El material para la capacitación se encuentra en los siguientes links:*

<http://contenidosint.afip.gob.ar/intranet/diplpe/programas/manual%20aduanero%20SCP%20on%20line.rar>  
<http://contenidosint.afip.gob.ar/intranet/diplpe/jurisprudencia%20scp/scpmoduloimpositivo.rar>”

La Dirección de Presupuestos y Finanzas (SDG ADF) manifestó que recibió respuesta de la Dirección de Capacitación (SDG RHH) ante la solicitud de información sobre las capacitaciones realizadas por el área responsable de cumplimiento durante el año 2019. Se remitió información del sistema <Sarha Capacitación> donde figuran los cursos “Encuentro de Actualización sobre régimen económico-financiero (03/09/2019 a 05/09/2019)” y “Régimen económico-financiero, caja chica y viáticos (22/10/2019)”

realizados.

La Subdirección General de Control Aduanero (DG ADUA) no informó novedades sobre el plan de acción, es por ello que se solicitó información a la Dirección de Capacitación (SDG RHH) sobre las actividades realizadas por el área responsable de cumplimiento durante el año 2019, pero al momento de la consulta no contaban con la información para responder.

La Subdirección General de Coordinación Operativa de los Recursos de la Seguridad Social (DG SESO) manifestó: *“esta Subdirección General remitió respuesta a la Subdirección General de Auditoría Interna, el 9 de enero de 2018 mediante Nota N° 28/2018, SIGEA N° 18469-16-2017/13 la que contiene respuesta al Informe de Auditoría Interna elaborado por la Dirección de Operaciones con Instituciones de la Seguridad Social mediante Nota N° 21/2018 (DI OISS) cuya copia se adjunta. En ella, y en el cuestionario solicitado oportunamente antes del inicio del Cargo del Asunto –cuya copia también se acompaña- se deja constancia de la competencia específica de la Dirección de Capacitación en términos de relevamiento de necesidades e implementación de actividades de capacitación. Sin perjuicio de lo expuesto se ratifica que la DI OISS ha participado de tales actividades cuando su intervención le ha sido requerida, y observa una actitud proactiva en esos términos. No habiendo recibido desde entonces ningún requerimiento en tal sentido, ni del área competente a partir de su relevamiento anual de necesidades de capacitación, ni de los usuarios en forma directa, esta Subdirección General considera que la observación se encuentra regularizada.”*

**Opinión de Auditoría Interna:**

Dado lo expuesto por la Dirección de Planificación Penal (SDG ASJ), la Dirección de Presupuestos y Finanzas (SDG ADF) y la Subdirección General de Coordinación Operativa de Recursos de la Seguridad Social (DG SESO) y luego de verificar que se han realizado las capacitaciones de usuarios correspondientes, los presentes planes de acción se encuentran cumplidos. Con respecto a los planes de acción pendientes de cumplimiento por las áreas restantes, los mismos se tendrán en cuenta de forma extemporánea y/o en futuras auditorías.

**Estado de la observación:** *Con acción correctiva informada.*

## Marco de referencia

Según el Diccionario de la Real Academia Española, capacitar es “hacer a alguien apto, habilitarlo para algo”.

La capacitación laboral es una actividad sistemática, planificada y permanente cuyo propósito es preparar, desarrollar e integrar los recursos humanos a los objetivos estratégicos del Organismo, mediante la entrega de conocimientos, desarrollo de habilidades y actitudes necesarias para el mejor desempeño de todos los agentes en sus actuales cargos y adaptarlos a las exigencias cambiantes del entorno.

La capacitación va dirigida al perfeccionamiento técnico del agente para que éste se desempeñe eficientemente en las funciones a él asignadas, produzca resultados de calidad, prevenga y solucione anticipadamente problemas potenciales dentro de la organización.

Los principales objetivos de la capacitación son:

- Preparar al personal para la ejecución de las diversas tareas particulares de la organización.
- Proporcionar oportunidades para el continuo desarrollo personal, no sólo en sus cargos actuales sino también para otras funciones para las cuales la persona puede ser considerada.
- Cambiar la actitud de las personas, con varias finalidades, entre las cuales están crear un clima más satisfactorio entre los empleados, aumentar su motivación y hacerlos más receptivos a las técnicas de supervisión y gerencia.

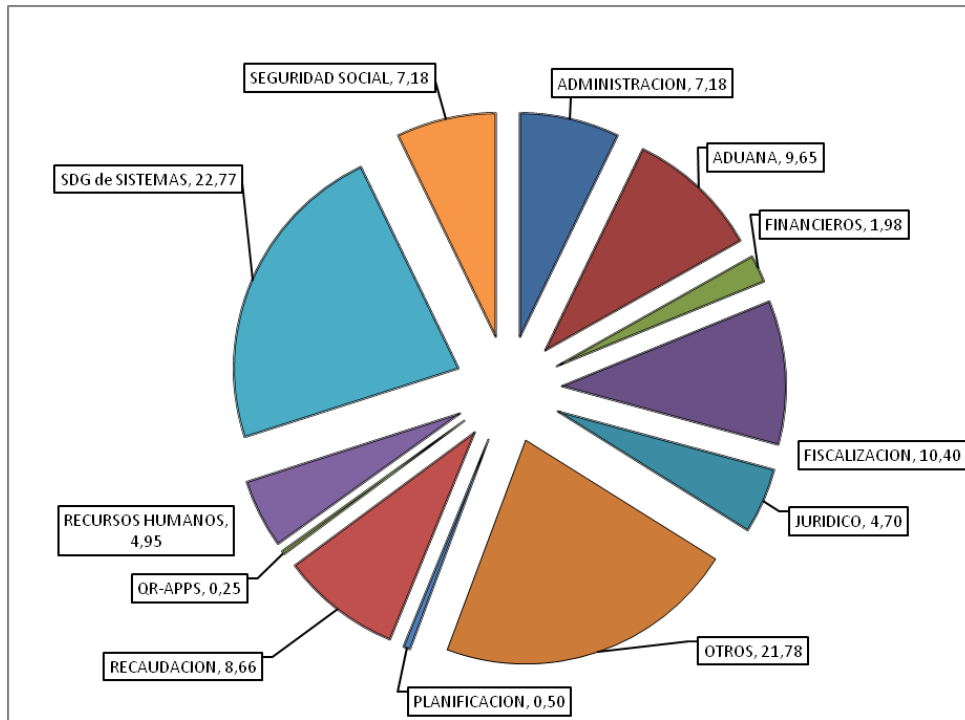
La AFIP cuenta con su propia Dirección de Capacitación, que, a través de diversas modalidades de capacitación, presencial y/o e-learning, tiene entre sus acciones la tarea de contribuir a la formación profesional y a la especialización técnica de los agentes pertenecientes a esta Organización.

Asimismo, la AFIP desarrolla la mayoría de las aplicaciones y/o sistemas utilizados tanto por los agentes del Organismo como así también los aplicativos y/o servicios web de uso obligatorio para los contribuyentes.

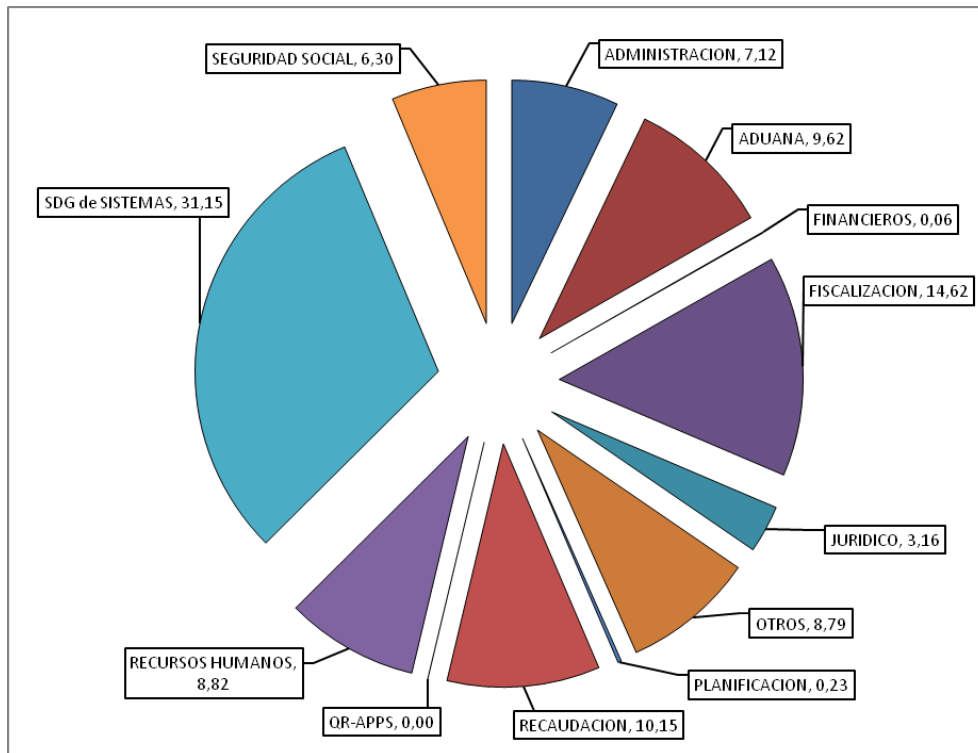
Los usuarios de las aplicaciones de uso masivo dentro del Organismo son capacitados por la Dirección de Capacitación. Ahora bien, cuando la aplicación es desarrollada para un área específica y la cantidad de usuarios resulta reducida, por lo general queda a cargo del área definidora conjuntamente o no con el área de desarrollo.

Actualmente hay en producción 404 aplicaciones de uso interno con un total de 356.690 accesos habilitados (dado que un mismo agente puede contar con usuario en más de una de las aplicaciones internas de AFIP), según surge de la Consola de Gestión de Usuarios (CGU) y del Sistema de Control de Usuarios (CONUS).

**DISTRIBUCION PORCENTUAL DE APLICACIONES EN PRODUCCION SEGÚN SU CATEGORIA**



**DISTRIBUCION PORCENTUAL DE ACCESOS HABILITADOS EN APLICACIONES PRODUCTIVAS SEGÚN SU CATEGORIA**



Fuente utilizada para la confección de los gráficos: información de sistemas y categorías obtenida mediante la Consola de Gestión de Usuarios (CGU) al 15/11/2017 y de usuarios habilitados por sistema obtenida del sistema Control de Usuarios (CONTROLUS) el 15/11/2017.

**Normativa aplicable**

- ✓ **Decisión Administrativa 669/2004 (JGM)** – Política de seguridad de la Información Modelo.
- ✓ **Resolución 45/2005 (SGP)** - Política de Seguridad de la Información.
- ✓ **Disposición 3/2014 (ONTI)** – Estándares Tecnológicos para la Administración Pública. ETAP Versión 20.
- ✓ **Disposición 3/2013 (ONTI)** – Aprobación de la Política de Seguridad de la Información Modelo. Reemplaza la Disposición 6/2005 (ONTI).
- ✓ **Disposición 4/2007 (ONTI)** – Estándares Tecnológicos para la Administración Pública.
- ✓ **Disposición 6/2005 (ONTI)** – Aprobación de la Política de Seguridad de la Información Modelo.
- ✓ **Resolución General 48/2005 (SGN)** – Normas de Control Interno para Tecnología de la Información para el Sector Público Nacional.
- ✓ **Circular 2/2007 (SGN) - Instructivo 2/2007 – GNyPE** – Metodología para evaluar el cumplimiento de Política de Seguridad de la Información.
- ✓ **Instrucción General Nº 07/2014 (AFIP)** - Intervención de la Dirección de Academia de Entrenamiento Fiscal en las propuestas y solicitudes de capacitación.
- ✓ **Disposición Nº 76/2005 (AFIP)** - Manual de políticas de seguridad de la información.
- ✓ **Instrucción General Nº 05/2012 (SDG SIT)** - Procedimiento para la documentación del desarrollo, mantenimiento y discontinuidad de los Sistemas Informáticos de la AFIP.
- ✓ **Instrucción General Nº 03/2012 (SDG SIT)** - Procedimiento aplicable para el ingreso y egreso de información de las bases de datos de la AFIP.
- ✓ **Instrucción General Nº 02/2012 (SDG SIT)** - Normas de seguridad para el uso de programas antivirus, creación, homologación, distribución y liberación de aplicativos. Su reemplazo.
- ✓ **Instrucción General Nº 01/2012 (SDG SIT)** - Procedimiento para la Migración de Datos de los Sistemas Informáticos de la AFIP.
- ✓ **Instrucción General Nº 03/2011 (SDG SIT)** - Norma para la administración de accesos a los sistemas informáticos de la AFIP.
- ✓ **Instrucción General 2/2005 (SDG SIT)**. Su reemplazo.
- ✓ **Instrucción General Conjunta Nº 02/2003 (SDG SIT) y Nº 02/2003 (SDG PLD)** - Revalidación de los accesos otorgados a los sistemas informáticos de la AFIP.
- ✓ **Instrucción General Nº Nº01/2019 (SDG SIT)** - Metodología de Desarrollo y Despliegue.

**Anexo B – Datos Referenciales**
Datos Referenciales
**Departamento Auditoría de Tecnologías de la Información**
**Tipo de Auditoría:** Operacional – de Sistemas Informáticos

**Auditor:** Ing. Sebastian Caivano

**Supervisor:** Lic. Alejandro Gabriel Lema

**Jefe de Departamento (A/C):** Ing. Luz María Pacini

**Dirección de Auditoría de Operaciones Centrales**
**Director/a:** C.P. Mariano Rodríguez

**Subdirección General de Auditoría Interna**
**Subdirector/a:** C.P. Gabriela Noemí Camilletti

**Área Auditada:**

AREA	AUTORIDADES DURANTE LAS TAREAS DE CAMPO
Dirección de Programas y Normas de Fiscalización	Adrian Jose Ferreyra
Dirección de Programas y Normas de Recaudación	Joaquin Carlos Ignacio Ruiz de Arcaute
Dirección de Capacitación	Viviana Elisabeth Toniolo
Dirección de Planificación Penal	Fabiana Lujan Comes
Dirección de Presupuestos y Finanzas	Sebastian Francisco Papa
Subdirección General de Control Aduanero	Pablo Ignacio Allievi
Subdirección General de Coordinación Operativa de Recursos de la Seguridad Social	Pablo Martin Paturllanne
Subdirección General de Sistemas y Telecomunicaciones	Jorge Enrique Linskens (hasta 30/08/2017) Nestor Sosa (Desde 31/08/2017 al 10/11/2017) Sandra Lia Rouget (Desde el 13/11/2017)

AREA	AUTORIDADES DURANTE EL PERIODO AUDITADO
Dirección de Programas y Normas de Fiscalización	Adrian Jose Ferreyra
Dirección de Programas y Normas de Recaudación	Joaquin Carlos Ignacio Ruiz de Arcaute
Dirección de Capacitación	Viviana Elisabeth Toniolo
Dirección de Planificación Penal	Fabiana Lujan Comes
Dirección de Presupuestos y Finanzas	Sebastian Francisco Papa
Subdirección General de Control Aduanero	Pablo Ignacio Allievi
Subdirección General de Coordinación Operativa de Recursos de la Seguridad Social	Pablo Martin Paturllanne
Subdirección General de Sistemas y Telecomunicaciones	Jorge Enrique Linskens (hasta 30/08/2017) Nestor Sosa (Desde 31/08/2017 al 10/11/2017) Sandra Lia Rouget (Desde el 13/11/2017)

AREA	AUTORIDADES DURANTE LAS TAREAS DE SEGUIMIENTO
Dirección de Programas y Normas de Fiscalización	Ivan Gabriel Ochoa
Dirección de Programas y Normas de Recaudación	Joaquin Carlos Ignacio Ruiz de Arcaute
Dirección de Capacitación	Viviana Elisabeth Toniolo
Dirección de Planificación Penal	Fabiana Lujan Comes
Subdirección General de Control Aduanero	Diego Carlos Figueroa
Subdirección General de Coordinación Operativa de Recursos de la Seguridad Social	Daniel Gustavo Reposo
Subdirección General de Sistemas y Telecomunicaciones	Julián Dunayevich

**Tareas Realizadas:**

- Análisis de la información recibida de las áreas involucradas.
- Análisis de las respuestas.

**REFERENCIAS DEL INFORME**

En el presente informe, la criticidad y la amplitud del impacto de las observaciones, se interpreta de la siguiente manera:

A	Alta/o
Me	Media/o
Mo	Moderada/o
B	Baja/o

**Anexo C – Comunicación con el auditado y otras áreas con competencia**
**COMUNICACIONES ENVIADAS**

Fecha	Nota	Asunto
<b>Subdirección General de Coordinación Operativa de Recursos de la Seguridad Social (DG SESO)</b>		
27/12/2019	Correo electrónico S/N (DE AUTI)	CSI 22/2017 - Capacitación y Entrenamiento de Usuarios - Grado de Avance - SDG COSS - Obs 1
27/12/2019	Correo electrónico S/N (DE AUTI)	Capacitación y Entrenamiento de Usuarios - Grado de Avance - DI PYNF - DI PYNR - DI CPAC - DI PLPE - DI PRFI - SDG CAD - SDG COSS - Obs 5
<b>Subdirección General de Sistemas y Telecomunicaciones (AFIP)</b>		
27/12/2019	Correo electrónico S/N (DE AUTI)	CSI 22/2017 - Capacitación y Entrenamiento de Usuarios - Grado de Avance - SDG SIT - Obs 2 y 3
<b>Dirección de Programas y Normas de Fiscalización (SDG FIS)</b>		
27/12/2019	Correo electrónico S/N (DE AUTI)	Capacitación y Entrenamiento de Usuarios - Grado de Avance - DI PYNF - DI PYNR - DI CPAC - DI PLPE - DI PRFI - SDG CAD - SDG COSS - Obs 5
<b>Dirección de Programas y Normas de Recaudación (SDG REC)</b>		
27/12/2019	Correo electrónico S/N (DE AUTI)	Capacitación y Entrenamiento de Usuarios - Grado de Avance - DI PYNF - DI PYNR - DI CPAC - DI PLPE - DI PRFI - SDG CAD - SDG COSS - Obs 5
<b>Dirección de Capacitación (SDG RHH)</b>		
27/12/2019	Correo electrónico S/N (DE AUTI)	Capacitación y Entrenamiento de Usuarios - Grado de Avance - DI PYNF - DI PYNR - DI CPAC - DI PLPE - DI PRFI - SDG CAD - SDG COSS - Obs 5
12/03/2020	Correo electrónico S/N (DE AUTI)	Solicitud Información Capacitación DI PRFI (SDG ADF)
07/04/2020	Correo electrónico S/N (DE AUTI)	Solicitud Información Capacitación SDG CAD (DG ADUA)
<b>Dirección de Planificación Penal (SDG ASJ)</b>		
27/12/2019	Correo electrónico S/N (DE AUTI)	Capacitación y Entrenamiento de Usuarios - Grado de Avance - DI PYNF - DI PYNR - DI CPAC - DI PLPE - DI PRFI - SDG CAD - SDG COSS - Obs 5
<b>Dirección de Presupuestos y Finanzas (SDG ADF)</b>		
27/12/2019	Correo electrónico S/N (DE AUTI)	Capacitación y Entrenamiento de Usuarios - Grado de Avance - DI PYNF - DI PYNR - DI CPAC - DI PLPE - DI PRFI - SDG CAD - SDG COSS - Obs 5
<b>Subdirección General de Control Aduanero (DG ADUA)</b>		
27/12/2019	Correo electrónico S/N (DE AUTI)	Capacitación y Entrenamiento de Usuarios - Grado de Avance - DI PYNF - DI PYNR - DI CPAC - DI PLPE - DI PRFI - SDG CAD - SDG COSS - Obs 5



**COMUNICACIONES RECIBIDAS**

Fecha	Nota	Responde a
<b>Subdirección General de Coordinación Operativa de Recursos de la Seguridad Social (DG SESO)</b>		
30/12/2019	Correo electrónico S/N (DE AUTI)	CSI 22/2017 - Capacitación y Entrenamiento de Usuarios - Grado de Avance - SDG COSS - Obs 1
<b>Subdirección General de Sistemas y Telecomunicaciones (AFIP)</b>		
06/03/2020	Correo electrónico S/N (SDG SIT)	CSI 22/2017 - Capacitación y Entrenamiento de Usuarios - GRADO DE AVANCE
<b>Dirección de Programas y Normas de Fiscalización (SDG FIS)</b>		
30/12/2019	Correo electrónico S/N (DI PYNF)	Capacitación y Entrenamiento de Usuarios - Grado de Avance - DI PYNF - DI PYNR - DI CPAC - DI PLPE - DI PRFI - SDG CAD - SDG COSS - Obs 5
<b>Dirección de Programas y Normas de Recaudación (SDG REC)</b>		
02/01/2020	Correo electrónico S/N (DI PYNR)	Capacitación y Entrenamiento de Usuarios - Grado de Avance - DI PYNF - DI PYNR - DI CPAC - DI PLPE - DI PRFI - SDG CAD - SDG COSS - Obs 5
<b>Dirección de Capacitación (SDG RHH)</b>		
15/01/2020	Correo Oficial N° 12/2020 (DI CPAC)	Capacitación y Entrenamiento de Usuarios - Grado de Avance - DI PYNF - DI PYNR - DI CPAC - DI PLPE - DI PRFI - SDG CAD - SDG COSS - Obs 5
12/03/2020	Correo electrónico S/N (DI CPAC)	Solicitud Información Capacitación DI PRFI (SDG ADF)
07/04/2020	Correo electrónico S/N (DI CPAC)	Solicitud Información Capacitación SDG CAD (DG ADUA)
<b>Dirección de Planificación Penal (SDG ASJ)</b>		
07/02/2020	Correo N° 7/2020 (DI PLPE)	CSI 22/2017 - Capacitación y Entrenamiento de Usuarios - Grado de Avance - DI PYNF - DI PYNR - DI CPAC - DI PLPE - DI PRFI - SDG CAD - SDG COSS - Obs 5

**Anexo D – Determinación de la Muestra**

Para realizar la muestra de sistemas, primero se realizó un análisis de cantidad de usuarios para cada uno.

Luego por cada categoría se eligieron los 10 que más usuarios tienen según Consola de Gestión de Usuarios y se procedió a analizar la complejidad, la cual está dada por la cantidad de módulos y roles que tiene cada uno.

Luego de realizado este análisis la Muestra de Sistema quedó conformada por:

CATEGORIA	SISTEMA	C_USER	MODULO	ROL	COMPLEJIDAD	AREAS DEFINIDORAS
FISCALIZACION	SEFI – Sistema de Seguimiento de Fiscalización	8041	1	1	1	DIR. DE INFORMAC. ESTRATEGICA P/FISCALIZACION (SDG FIS)
RECAUDACION	CUENTAS TRIBUTARIAS - Información y control de obligaciones fiscales	5372	1	15	15	DIR. DE PROCESOS DE RECAUDACION (SDG REC)
OTROS	SISTEMA UNICO DE SERVICIOS EXTRAORDINARIOS -	3510	1	16	16	SUBDIR. GRAL. DE OPER. ADUAN. DEL INTERIOR (DG ADUA) - SUSEX
SEGURIDAD SOCIAL	ICOSS - Información y Control de los Sistemas de la Seguridad	2159	1	10	10	DIR. DE GEST. D/LA REC. D/LOS REC.SEG.SOC. (SDG COSS)
SDG de SISTEMAS	GADIC (reemplazo de SIDEINCO) - Gestión de Actividades del Departamento de Ingeniería de Comunicaciones.	2090	1	26	26	DEPTO. INGENIERIA DE COMUNICACIONES (DI ITEC)
						SEC. LOGÍSTICA E INSTALACIONES (DE INCO)
						DIV. CONTACTO AFIP (DE CIAS)
ADMINISTRACION	SICOVI – Sistema de Contabilidad y Viáticos	2050	1	20	20	DIR. DE PRESUPUESTO Y FINANZAS (SDG ADF)
ADUANA	Control de Tráfico Fronterizo - Sistema para la registración y control del tráfico	1609	1	4	4	SUBDIR. GRAL. DE CONTROL ADUANERO (DG ADUA)
JURIDICO	CAUSAS PENALES (SCP)	984	1	10	10	SEC. B (DI PLPE)
RECURSOS HUMANOS	SARHA UI – Sistema de Administración de Recursos de AFIP. Unidad Intermedia.	412	1	2	2	NO FIGURA EN CGU
FINANCIEROS	GEMYCE - Sistema de Gestión de Embargos y Cesiones.	33	1	5	5	DIV. COORD. D/ASUNTOS LEG. ECON. Y FINANC (DI PRFI)

Para realizar la muestra de usuarios para cada uno de estos sistemas, se determinaron las cantidades de usuarios a ser relevados (cifras resaltadas) por cada sistema, de acuerdo al siguiente cuadro:

CATEGORIA	SISTEMA	C_USER	75%	50%	25%	10%	5%	2%	1%
FISCALIZACION	SEFI	8041	6031	4021	2010	804	402	161	80
RECAUDACION	CUENTAS TRIBUTARIAS	5372	4029	2686	1343	537	269	107	54
OTROS	SISTEMA UNICO DE SERVICIOS	3510	2633	1755	878	351	176	70	35
SEGURIDAD SOCIAL	ICOSS	2159	1619	1080	540	216	108	43	22
SDG de SISTEMAS	GADIC (reemplazo de sideinco)	2090	1568	1045	523	209	105	42	21
ADMINISTRACION	SICOVI - SISTEMA DE CONTABILIDAD Y VIATICOS	2050	1538	1025	513	205	103	41	21
ADUANA	CONTROL DE TRAFICO FRONTERIZO	1609	1207	805	402	161	80	32	16

CATEGORIA	SISTEMA	C_USER	75%	50%	25%	10%	5%	2%	1%
JURIDICO	CAUSAS PENALES (SCP)	984	738	492	246	98	49	20	10
RECURSOS HUMANOS	SARHA UI	412	309	206	103	41	21	8	4
FINANCIEROS	GEMYCE	33	25	17	8	3	2	1	0

En función de lo expuesto, se procedió a seleccionar una muestra de usuarios por cada sistema, según las cantidades determinadas por el cuadro anterior, con las siguientes premisas:

- Incluir la mayor variedad posible de áreas y/o ubicaciones geográficas.
- Incluir la mayor variedad posible de clasificaciones ocupacionales.
- Las personas elegidas deberían ocupar puestos hasta nivel de jefatura de división inclusive o similar.
- Al menos cada rol de los sistemas muestreados deberán estar contemplados en la muestra

final. Como resultado, surge una muestra de 323 agentes a relevar.

---

Anexo E – Respuestas para el Informe de Seguimiento

---

Subdirección General de Sistemas y Telecomunicaciones:Observaciones 2 y 3:

Por este medio, la DI TEAS se expide respecto de las consideraciones presentes en los textos de las Observaciones y Recomendaciones para el cargo de auditoría del Asunto.

No obstante, sin perjuicio a lo ya mencionado, esta Dirección desea dejar asentado que, las respuestas fueron confeccionadas teniendo en cuenta la realidad actual y los siguientes detrimentos:

- Las tareas de campo se llevaron a cabo entre 07/06/2017 y el 15/11/2017.
- La norma vigente en aquel entonces era la I. G. SDG SIT N.º05/2012, sucesivamente derogada por la I. G. DI ECCS N.º02/2018, a su vez por la I. G. DI ECCS N.º05/2018 y finalmente, la actual I. G. SDG SIT N.º01/2019
- La ausencia de antecedentes de respuestas emitidas por la administración de la ex Directora Adriana Salvia (autoridad de la DI ECCS al momento de la emisión del IAI) , que permitiera reconstruir las intenciones y compromisos para la subsanación de los puntos observados.

Observación 2. Diversidad de criterios en la difusión de nuevas aplicaciones y actualizaciones.

Respuesta: “En la Metodología de Desarrollo y Despliegue -puesta en vigencia por la I. G. SDG SIT N.º01/2019-, se detallan las tareas relacionadas con la comunicación/difusión acerca de los desarrollos de aplicaciones nuevas o actualizaciones de ya existentes. Si bien actualmente se está trabajando con las áreas para definir el circuito de aprobación y comunicación en el pasaje a producción, dicha Metodología está en evolución continua y se estima tener finalizado el procedimiento pertinente durante el segundo semestre del año en curso.”

Observación 3. Falta de Planes de Capacitación.

Respuesta: “Tal como lo expresa la Respuesta a la Observación 2, en la Metodología de Desarrollo y Despliegue -puesta en vigencia por la I. G. SDG SIT N.º01/2019-, se detallan las tareas relacionadas a la transferencia de conocimiento sobre los desarrollos de aplicaciones nuevas o actualizaciones de ya existentes. Es importante enunciar que dicha Metodología está en evolución continua y se estima tener finalizado el procedimiento pertinente para la transferencia de conocimientos a los distintos usuarios y áreas de soporte de TI durante el segundo semestre del año en curso.”

Dirección de Programas y Normas de Fiscalización (SDG FIS):Observación 5:

En función de lo solicitado por el Departamento Auditoría de Tecnología de la Información (DE AUTI) con relación a la observación formulada en lo atinente al Punto 5. Capacitación parcial de usuarios finales y de las unidades de soporte de TI, cabe señalar que se coordinó con la Dirección de Capacitación el dictado de cursos orientados a las áreas operativas sobre temas inherentes a las tareas que desarrollan. En tal sentido y con relación a la utilización de la base e-Apoc se realizaron las siguientes actividades:

- Jornada Facturación Apócrifa - Base eApoc – R.G. 1041/19 (DI PYNF), coordinada con la Dirección de Capacitación.
- Charlas con Jefaturas de las áreas de Investigación, coordinadas con la Dirección de Coordinación Técnica y Evaluación de la Gestión de Fiscalización.
- Video conferencias con dependencias de las DR Interior, coordinadas con la Subdirección General de Operaciones Impositivas del Interior.
- Charlas con Directores Regionales área Metropolitana, coordinadas con la Subdirección General de Operaciones Impositivas Metropolitanas.

Asimismo, se mantuvieron reuniones con la Dirección de Capacitación para la realización de cursos, jornadas o talleres de aprendizaje con las áreas de la Dirección General de la Seguridad Social, dirigidas a los nuevos abogados incorporados a la Sección Impugnaciones, que incluyan actividades de capacitación en lo que respecta a SEFI y su vinculación con la tarea que desempeñan en el área, cuyo desarrollo está previsto para el Año 2020.

Más allá de lo expuesto y atento a lo informado oportunamente además de las notificaciones a los usuarios de las novedades incorporadas al Sistema como consecuencia de mejoras, dictado de instrucciones o resoluciones que las áreas del organismo definen, se están realizando las modificaciones correspondientes para incorporar todas las notificaciones de las novedades mediante un mensaje en el Sistema.

Dirección de Programas y Normas de Recaudación (SDG REC):

Observación 5:

Respuesta: *“Atento la nota N° 870/2017 (SDG REC) de fecha 14/12/2017, con relación a la observación Nro. 5 “Capacitación parcial de usuarios finales y de las unidades de soporte TI”, se informa que esta instancia entiende que, desde el año 2007, esta Dirección ya ha realizado tareas de coordinación para la capacitación (con anterioridad, al inicio y con posterioridad a la implantación) del Sistema Cuentas Tributarias, y participado de las mismas, por lo que se considera que ha cumplido con sus tareas al respecto en lo que se refiere a dicho sistema. Por otra parte, entiende que de acuerdo al punto 1° de las Acciones correspondientes a la Dirección de Capacitación, del Anexo B35 de la Estructura de la Administración Federal de Ingresos Públicos, las tareas de relevamiento de las necesidades de capacitación y su correspondiente planificación resultarían competencia de la mencionada Dirección.”*



Administración Federal de Ingresos Públicos  
2020 - AÑO DEL GENERAL MANUEL BELGRANO

**Hoja Adicional de Firmas**  
**Informe gráfico firma conjunta**

**Número:**

**Referencia:** ISF CSI 22-2017 - SIGEN

---

El documento fue importado por el sistema GEDO con un total de 29 pagina/s.