

"2013. Año del 30 Aniversario de la vuelta de la democracia"



INFORME FINAL DE
AUDITORIA
Con Informe Ejecutivo

Proyecto N° 10.13.02

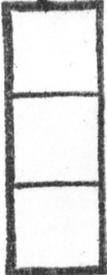
**SEGUIMIENTO DE LAS
OBSERVACIONES DEL
PROYECTO 10.10.02-
SISTEMAS INFORMATICOS
DEL SISTEMA DE
EVALUACION PERMANENTE
DE CONDUCTORES**

Auditoría de Seguimiento

Período 2012

Buenos Aires, Diciembre 2013

AGCBA



AUDITORÍA GENERAL DE LA CIUDAD DE BUENOS AIRES

Av. Corrientes 640, piso 5°, Ciudad de Buenos Aires

Presidenta

Lic. Cecilia Segura Rattagan

Auditores Generales

Dr. Santiago de Estrada

Lic. Eduardo Epszteyn

Dr. Alejandro Fernández

Ing. Adriano Jaichenco

Dra. María Victoria Marcó

Dra. Paula Oliveto Lago

AGCBA



AUDITORÍA GENERAL de la CIUDAD de BUENOS AIRES

Código del proyecto: 10.13.02

Nombre: Seguimiento de las Observaciones del Proyecto 10.10.02
"Sistemas Informáticos del Sistema de Evaluación
Permanente de Conductores"

Tipo de Auditoría: Seguimiento.

Período bajo examen: 2012

Objeto: Dirección General de Administración de Infracciones,
Sistema de Evaluación Permanente de Conductores

Objetivos: Determinar si la Entidad auditada ha tomado acciones
correctivas respecto de las observaciones del informe
10.10.02

Alcance: Verificar el grado de cumplimiento de las recomendaciones
y medidas adoptadas frente a las observaciones del
informe 10.10.02

Unidad ejecutora: Ministerio de Justicia y Seguridad -Dirección General de
Administración de Infracciones- 26

Directora de Proyecto: Dra. Gabriela Custer

Auditor Supervisor: Ing. José Antonio Recasens

Aprobado por unanimidad en la Sesión de Colegio de Auditores Generales de fecha
04/12/2013.

RESOLUCION N° 454/13



Informe Ejecutivo

Lugar y fecha	Buenos Aires, Diciembre de 2013
Código de Proyecto	10.13.02
Denominación del Proyecto	Seguimiento de las Observaciones del Proyecto 10.10.02 “Sistemas informáticos del Sistema de Evaluación Permanente de Conductores.”
Período examinado	2012
Objeto	Dirección General de Administración de Infracciones (DGAI), Sistema de Evaluación Permanente de Conductores.
Objetivo de la auditoría	Determinar si la Entidad auditada ha tomado acciones correctivas respecto de las observaciones del informe 10.10.02
Alcance	Verificar el grado de cumplimiento de las recomendaciones y medidas adoptadas frente a las observaciones del Informe Final 10.10.02
Unidad Ejecutora	Ministerio de Justicia y Seguridad -Dirección General de Administración de Infracciones- 26

Consideraciones previas.

El SEPC (Sistema de Evaluación Permanente de Conductores.)

El SEPC, llamado coloquialmente *Scoring*, es un sistema que asigna 20 puntos con el otorgamiento de la licencia y descuenta puntos por infracción cometida. Alcanzado el límite de cero puntos, habilita a retirar la licencia al infractor. Ha sido utilizado en el exterior (Nueva York y París), y en el interior de Argentina (Misiones). En Buenos Aires se ha generado una escala de descuentos según el tipo de infracción. Las infracciones que más descuentos producen son las vinculadas con las principales causas de muerte, como el exceso de velocidad (entre 5 y 10 puntos), el exceso de alcohol (10 puntos) y correr “picadas” (20 puntos). En el año 2010 comenzó a aplicarse el descuento de puntos por infracciones por exceso de velocidad con pago voluntario¹.

Estructura de la Dirección General de Administración de Infracciones.

La estructura de la DGAI fue modificada por decreto 396/12 del 3 de agosto del 2012.

Depende de la Subsecretaría de Justicia, perteneciente al Ministerio de Justicia y Seguridad del GCBA. Está organizada en tres Gerencias Operativas y una Unidad Administrativa de Control de Faltas que se ubica fuera de nivel en el organigrama, más una Subgerencia de Gestión Administrativa.

Convenio Nación GCBA.

Se ha suscripto un convenio entre Nación ANSV (Agencia Nacional de Seguridad Vial, Ministerio del Interior) y el Gobierno de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires, para la implementación conjunta y coordinada de acciones de constatación de exceso de velocidad en Avenida General Paz con fecha 19 de agosto

¹ Para mayor detalle, ver Proyecto N° 10.10.02 Sistemas Informáticos del Sistema de Evaluación Permanente de Conductores en www.agcba.gov.ar.



de 2011.

La importancia de este convenio radica, desde el punto de vista informático, en que se plantea la centralización de la información del infractor, condición indispensable para impedir la elusión de las faltas cometidas facilitada por la estanqueidad de los registros de cada jurisdicción. El registro central asimismo permite una visión completa del comportamiento social del conductor en todo el país.

Red de Datos.

La red de datos ha crecido para acompañar el proceso de descentralización operativa. En la actualidad, se disponen vínculos con todas las sedes comunales y adicionalmente con las Sub Sedes 4 y 9, con el Ministerio de Justicia, ACARA, el Automóvil Club Argentino (sedes Libertador y Flores), Siemens y los mandatarios externos. Asimismo, a través de la red MAN del GCBA, se interconecta con el servidor de turnos, el Call Center, Tesorería, Rentas, Licencias y SACTA SA².

Presupuesto del año 2012 de la DGAI.

El presupuesto de la Dirección General de Administración de Infracciones del año 2012 fue de \$ 150.777.400. De esta suma el 48.7 % correspondió a gastos en personal y el 48,2 % a servicios no personales entre los que se contó el Servicio Informático. El contrato con la proveedora³ se suscribió por 4 años y un monto de \$104.760.000 con más el 5% de la recaudación efectiva de las multas de tránsito condicionado a la realización de inversiones y ampliaciones en los servicios y el parque informático.

Metodología.

En cumplimiento de la Res N° 218/05 AGCBA, se utilizará la siguiente grilla para la evaluación de las observaciones:

Se hará una consideración de las observaciones que ya no tienen vigencia, si hubiera, explicitando los criterios por los que se toma esa decisión.

Se mantendrá el criterio de no agregar observaciones, salvo hallazgos que lo ameriten por su gravedad.

En cuanto a la calificación que las observaciones realizadas en el informe de origen obtengan, se hará referencia al grado de avance de la situación, y será:

- grado de avance no satisfactorio (para el caso en que el ente auditado haya iniciado modificaciones a partir de la observación realizada, o, en caso de haberlas realizado, éstas no sean satisfactorias). Se mantiene la observación.
- grado de avance incipiente (para el caso en que el ente auditado haya iniciado modificaciones siguiendo la observación realizada por el equipo auditor, pero éstas no resulten suficientes para dar por resuelta la observación)

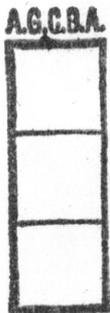
² (Empresa reguladora de la actividad del rubro taxis, transporte de pasajeros y cargas dependiente del GCBA)

³ Se refiere a la proveedora del Servicio Informático la firma Boldt SA.

⁴ Este seguimiento castiga al infractor rebelde que no comparece mejorando la equidad con relación a quien comparece espontáneamente. Asimismo da prioridad a la aplicación de penalidades a los infractores consuetudinarios cuyo seguimiento debe ser uno de los ejes del sistema de prevención.

⁵ Como consecuencia de esto es necesario recurrir a interfases, como la utilizada para actualizar las licencias, que debilitan el ambiente de control e incrementan los riesgos para la integridad de la información

⁶ Los sistemas que deberían interactuar en forma automática resolviendo la transacción completa, como la inhibición del otorgamiento de licencias junto con la retención de la misma, no ejecutan la transacción completa sobre los dos aplicativos simultáneamente. Se han generado servicios que resultan en una resolución parcial e incompleta.



- grado de avance satisfactorio (para el caso en que el ente auditado haya resuelto la observación).

Conclusiones

En lo que respecta puntualmente a las prestaciones funcionales del sistema, éstas han sido mejoradas en casi todas las debilidades observadas. Se ha organizado un equipo de desarrollo que mantiene actualizado el sistema informático que cuenta con método y personal.

Se han incorporado procesos que disminuyen la prescripción de faltas y mejoran el seguimiento como la radicación automática de flotas, de transportistas y bancos así como también de vehículos y conductores con múltiples infracciones⁴.

No obstante, continúa pendiente la resolución de la mayoría de las debilidades referidas a la seguridad del sistema, como por ejemplo, la creación de un área o función de seguridad independiente de las áreas de tecnología y usuarias, la instrumentación del control de las interfaces mediante las que se actualiza el sistema en procesos por lotes, la mejora de algunas incompatibilidades funcionales como la puesta en producción, y otros. Las medidas para reducir la dependencia de la Proveedoradora no exhiben avances importantes.

No se han mejorado las debilidades estructurales del sistema, que no captura todas las transacciones desde su origen ni soporta la totalidad del proceso. El sistema no se encuentra integrado con otros aplicativos, como por ejemplo, el sistema de otorgamiento de licencias. La falta de integración de las bases de datos genera redundancias e inconsistencias⁵. Asimismo, la falta de integración también es funcional⁶. Para su resolución es necesario generar una estrategia que incluya la participación de áreas de tecnologías centrales como la ASIInf (Agencia de Sistemas de Información) y las áreas usuarias con las que se comparte información o etapas del proceso.

En resumen, se ha mejorado o resuelto el 19% (5 sobre 27) del total de las observaciones formuladas en el informe de origen objeto de este seguimiento. Ha quedado sin resolver el 48 % (13 sobre 27) de las observaciones. Y el Ente auditado ha iniciado modificaciones tendientes a subsanar las observaciones en un 33 % (9 sobre 27) de los casos.(Ver anexo II)

Principales Observaciones⁷.

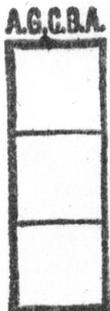
1-Organización

1.1-Observación: Falta de un área de seguridad independiente.

No se dispone de un área de seguridad de la información independiente de las áreas de sistemas y las áreas usuarias. Diferentes áreas ejecutan funciones relacionadas con la seguridad.

1.1-Recomendación: Falta de un área de seguridad independiente.

⁷ Se mantiene la numeración final para facilitar la referenciación con el informe extenso.



Crear un área de seguridad de la información independiente de las áreas de sistemas y las áreas usuarias.

Opinión del auditado: *Informa que ha solicitado la implementación de un área de sistemas independiente que intervenga en funciones relacionadas con la seguridad de la información.*

Opinión del auditor: Como expresa el Ente auditado, no se observan cambios durante estos dos años de gestión al respecto. **Grado de avance no satisfactorio. Se mantiene la Observación.**

1.5- Observación: Baja independencia entre el procesamiento y las áreas usuarias.

El procesamiento es realizado por una firma contratada por el área y que utiliza los equipos e instalaciones de la Dirección usuaria. La dimensión del GCBA permite otros modelos de gestión que incrementen la independencia entre el procesamiento y el asiento físico de los equipos de las áreas usuarias. A mayor independencia mayor fortaleza en el ambiente de control.

1.5-Recomendación: Baja independencia entre el procesamiento y las áreas usuarias. Evaluar para el largo plazo el uso del centro de procesamiento de datos de la ASInf y, en el caso de que el mismo no resulte satisfactorio, alguna alternativa que no dependa ni esté contratada por la Dirección usuaria.

Opinión del auditado: *El modelo de gestión optado por esta Dirección General está en línea con los objetivos de gestión trazados por las autoridades del Ministerio de Justicia y Seguridad y de este Gobierno de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires. Más allá de esta situación seguimos ejerciendo los mecanismos de control y operación necesarios.*

Opinión del auditor: No se observan avances al respecto. **Grado de avance no satisfactorio. Se mantiene la Observación.**

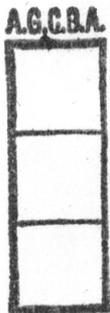
2-Seguridad de la Información y los activos.

2.1-Observación: Falta de aplicación de la metodología de evaluación de riesgos en la seguridad de la información.

La seguridad no es analizada a través de la metodología de evaluación de riesgos y no posee un adecuado nivel de formalización. Esto trae como consecuencia que la seguridad no sea tratada como proceso, no se revise al menos una vez por año, y no se efectúe un análisis amplio y exhaustivo de todo el espectro de amenazas. Para el armado del esquema de seguridad se utilizaron de modo intuitivo las herramientas habituales de seguridad lógica utilizadas en ocasión del desarrollo del sistema, sin seguir los pasos aconsejados por la metodología, como por ejemplo:

- Definir los dueños de los datos
- Clasificar la información
- Clasificar los recursos, información y transacciones por criticidad.
- Evaluar el riesgo al que están expuestos los mismos.
- Otros

Esto implica el riesgo de exposición a amenazas que puedan afectar la confiabilidad y la confidencialidad de la información.



2.1-Recomendación: Falta de aplicación de la metodología de evaluación de riesgos en la seguridad de la información.

Desarrollar, formalizar y aplicar una metodología de evaluación de riesgos que trate a la seguridad como proceso con revisión anual, que incluya un análisis amplio y exhaustivo de todo el espectro de amenazas. Incluyendo por ejemplo:

- Definir los dueños de los datos
- Clasificar la información
- Clasificar los recursos, información y transacciones por criticidad.
- Evaluar el riesgo al que están expuestos los mismos.
- Otros

Esto implica el riesgo de exposición a amenazas que puedan afectar la confiabilidad y la confidencialidad de la información.

Opinión del auditado: *Se está trabajando en la formalización de las políticas de seguridad a nivel general y particular.*

Opinión del auditor: No se observan avances al respecto. **Grado de avance no satisfactorio. Se mantiene la Observación.**

2.5-Observación: La puesta en producción de las adecuaciones está a cargo del Área de Base de Datos.

Los responsables del área de Base de Datos tienen acceso al ambiente de producción y disponen de utilitarios con los que se podría alterar el contenido de las bases por fuera del aplicativo sin que esté expresamente definido que se acepta este nivel de exposición.

2.5- Recomendación: La puesta en producción de las adecuaciones está a cargo del Área de Base de Datos.

Revisar el proceso de puesta en producción procurando limitar el acceso al ambiente de producción al mínimo indispensable. Registrar todas las acciones que se realizan en dicho ambiente.

Opinión del auditado: *Se solicitó al contratista un listado de los usuarios con acceso a los permisos indicados en esta observación como mecanismo de control para poder aceptar este nivel de exposición formalmente.*

Opinión del auditor: No se observan avances al respecto. **Grado de avance no satisfactorio. Se mantiene la Observación.**

4-Continuidad de la operación y los servicios.

4.5-Observación: Prueba del plan de contingencia incompleta.

La prueba del plan de contingencia carece de algunos elementos como:

- Descripción del procedimiento empleado.
- Usuarios y auditores internos intervinientes.
- Enumeración de los problemas suscitados.

La falta de estos elementos impide un adecuado seguimiento y evaluación de las acciones realizadas y de los inconvenientes habidos. Asimismo no se puede



asegurar que los funcionarios intervinientes hayan sido los adecuados, incrementando el riesgo de indisponibilidad de la información.

4.5- Recomendación: Prueba del plan de contingencia incompleta.

Incorporar a la prueba del plan de contingencia elementos como:

- Descripción del procedimiento empleado.
- Usuarios y auditores internos intervinientes.
- Enumeración de los problemas suscitados.

De forma de facilitar un adecuado seguimiento y evaluación de las acciones realizadas y de los inconvenientes habidos y de asegurar la intervención de los funcionarios adecuados.

Opinión del auditado: *Se realizó la migración del DRS durante el año 2012 y se realizó una simulación de caída del DRS central funcionando correctamente el alternativo*

Opinión del auditor: El auditado realizó un cambio en la radicación del equipo secundario lo que obligó a modificar la topología de la red y transferir programas y datos a un hardware alternativo, lo que, si bien equivale a probar la capacidad de reinstalar el sistema en otro equipamiento y adicionalmente trasladarlo a otra locación difiere técnicamente de la prueba de procedimiento contingente y los interesados que deben participar de la misma. Asimismo no se documentaron los incidentes del procedimiento ni se dispone de las aprobaciones formales de los resultados de la prueba, el informe de errores y problemas en la misma y las acciones a tomar a futuro para resolverlas. **Grado de avance incipiente. Se mantiene la observación.**

5-Software aplicativo.

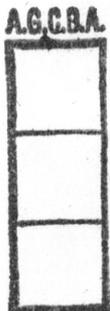
5.1-Observación: Falta de integridad de las aplicaciones

Existen tablas dentro de la aplicación que son actualizadas desde otros sistemas, como por ejemplo, las licencias. Las licencias son actualizadas semanalmente por medio de un proceso por lotes. El uso de interfases implica a su vez la existencia de diferentes repositorios para la misma información, lo que obliga a la ejecución de controles engorrosos y procesos especiales para asegurar la correspondencia unívoca del contenido de ambos sistemas. Esto implica el riesgo de que estos procesos afecten la confiabilidad y la integridad de la información, y se genera ineficiencia por la ejecución de operaciones de traslado de datos de un sistema a otro que podrían evitarse.⁸

5.1- Recomendación: Falta de integridad de las aplicaciones

Formalizar acuerdos y mecanismos para que los sistemas compartan la información con el mayor nivel de integración y sincronización posible. Definir al responsable de los datos en cada caso y facilitar los medios para que todos los

⁸ El auditado menciona en su descargo que este problema excede la competencia de su área que utiliza la información de otras dependencias para sus procesos, lo cual es cierto. Este hecho no invalida la necesidad de encarar el problema que debe ser resuelto por todos los actores involucrados en forma conjunta. Cualquiera de las Direcciones afectadas, o la ASInf (Agencia de Sistemas de Información) podrían tomar la iniciativa.



actores que requieran la información en el ámbito del GCBA y otros estamentos del estado, previo convenio. Evitar el uso de interfaces siempre que resulte posible.

Opinión del auditado: *No hubo modificación de la situación con respecto al uso de la información proveniente de otros Organismos.*

Opinión del auditor: No se observan avances en este punto. **Grado de Avance no satisfactorio. Se mantiene la observación.**

5.3 Aspectos funcionales.

5.3.2-Observación: La información relativa a la resolución no se ingresa en el sitio donde se produce la transacción.

La información relacionada con las decisiones que toman los controladores son ingresadas en una instancia posterior por un área llamada Codificación. Esto implica una duplicación de tareas ya que la misma tarea que se realiza sobre el papel se registra luego en el aplicativo con el riesgo de que se produzcan errores en la transcripción de los datos. Asimismo, los actuados en sede judicial no se ingresan en la misma, así como tampoco los cursos que pueda tomar el interesado y que podrían registrarse en el sitio en el que se realizan, evitando molestias al ciudadano que actualmente debe solicitar un turno, apersonarse ante el controlador, y presentar el certificado para que se lo ingrese vía controlador codificador. Esto genera ineficiencias y traslados de cosas y personas que podrían evitarse mejorándose así la eficiencia operativa.

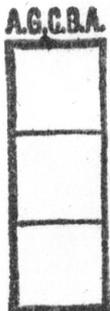
5.3.2- Recomendación: La información relativa a la resolución no se ingresa en el sitio donde se produce la transacción.

Generar la resolución con información ingresada en el acto resolutivo.

Opinión del auditado: *Se instaló una nueva funcionalidad que permite cargar la resolución al momento que se realiza.*

Opinión del auditor: La modificación realizada permite la carga parcial de los datos de la resolución en el sistema pero no el total de la misma, ya que no se incluyen los considerandos ni el descargo del infractor si correspondiera. Asimismo el proceso se sigue realizando manualmente por lo que se duplica el registro de la información referida a las infracciones y su penalidad pues la misma se escribe en el legajo y luego se ingresa al sistema, con el riesgo de que se cometan errores de carga y no coincida la información del legajo y la del sistema. Asimismo el sistema no controla la coherencia de los códigos de penalidad con las faltas cometidas. En la actualidad, el ciclo se completa en el lugar donde se realiza la transacción en las Sedes Comunales pero no en la Sede Central de C. Pellegrini 211/ 295⁹. **Grado de avance incipiente. Se mantiene la Observación.**

⁹ La información se ingresa en el área que produce la transacción pero después que la misma tuvo lugar.



5.4-Seguimiento y Control

5.4.2-Observación: El sistema no informa si hay infractores consuetudinarios que no comparecen.

El Sistema de información no emite alertas si hay infractores con gran cantidad de faltas acumuladas que no comparecen. Estos infractores, que podrían ser considerados, *prima facie*, peligrosos por su conducta antisocial, se ven beneficiados con la incomparecencia, ya que su inconducta no es sancionada si no se genera por decisión administrativa que active el mecanismo de radicación correspondiente, mientras que el paso del tiempo genera la prescripción de las infracciones.

5.4.2- Recomendación: El sistema no informa si hay infractores consuetudinarios que no comparecen.

Incorporar procedimientos que permitan detectar infractores consuetudinarios que podrían ser peligrosos por su conducta antisocial. Efectuar acuerdos con extrañas jurisdicciones para su seguimiento y penalización. Generar la información necesaria para realizar la evaluación.

Opinión del auditado: *Existe un proceso de radicación masiva que toma en cuenta la cantidad de infracciones acumuladas de un infractor para realizar una radicación en un controlador, el cual realiza la citación al infractor para resolver su situación.*

Opinión del auditor: Se realizan procesos de radicación masiva en los cuales se generan legajos con infractores alcanzados por ciertos criterios. Diariamente se solicita a la UTE un ranking de dominios con actas pendientes, semanalmente se solicita un ranking de puntos y quincenalmente se listan las actas pendientes por CUIT y las actas pendientes con pago voluntario vencido por velocidad mayor de 140 Km para ser radicados. Estas radicaciones son sistemáticas ya que respetan la frecuencia antedicha pero no están formalizadas en una norma aprobada.

Los legajos así conformados son derivados a los controladores para su tratamiento.

Grado de avance incipiente. Se mantiene la observación.

AGCBA



**INFORME FINAL DE AUDITORÍA
SEGUIMIENTO DE LAS OBSERVACIONES DEL PROYECTO 10.10.02- SISTEMAS
INFORMÁTICOS DEL SISTEMA DE EVALUACIÓN PERMANENTE DE
CONDUCTORES
PROYECTO N°10.13.02**

DESTINATARIO

**Señora
Presidente de la
Legislatura de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires
Lic. María Eugenia Vidal
S _____ / _____ D**

En uso de las facultades conferidas por los artículos 131, 132 y 136 de la Ley 70 de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires, y conforme a lo dispuesto en el artículo 135 de la Constitución de la Ciudad, la Auditoría General de la Ciudad de Buenos Aires ha procedido a efectuar un examen en el ámbito de la Dirección General de Administración de Infracciones con el objeto detallado en el apartado I) siguiente:

I. OBJETO DE AUDITORÍA

Dirección General de Administración de Infracciones (DGAI), Sistema de Evaluación Permanente de Conductores.

II. OBJETIVO DE LA AUDITORÍA

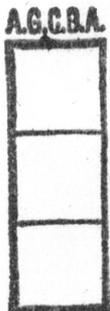
Determinar si la Entidad auditada ha tomado acciones correctivas respecto de las observaciones del informe 10.10.02.

III. ALCANCE DEL EXAMEN

Verificar el grado de cumplimiento de las recomendaciones y medidas adoptadas frente a las observaciones del informe 10.10.02.

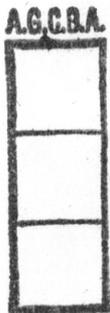
Las tareas de auditoría se realizaron entre Abril 2013 y Julio de 2013.

Ver Marco normativo en anexo 1.



Se efectuaron los siguientes procedimientos:

- Se recopilaron antecedentes de auditorías anteriores que contuvieran información relacionada con la Dirección General de Administración de Infracciones.
- Se recopiló información pública disponible en la WEB relativa al tema de referencia.
- Se remitieron notas a la Dirección General de Administración de Infracciones para presentar al equipo de trabajo y para solicitar información relativa a los avances habidos en las observaciones del proyecto.
- Se analizaron las respuestas a las notas remitidas.
- Se efectuaron entrevistas con:
 - el Director de la Dirección General de Administración de Infracciones.
 - la Coordinadora y asesores de la Dirección General de Administración de Infracciones.
 - La Gerente a cargo del servicio informático provisto por la firma Boldt SA.
 - Personal Jerárquico y técnico de la Firma Boldt SA.
 - Personal de conducción y operativo de la Gerencia Operativa de Gestión de Operaciones de la DGAI.
 - Personal de la Gerencia Operativa de Gestión de Faltas.
 - Registro de Antecedentes de Tránsito.
 - Oficina de Sistemas UACF.
 - Departamento de Sistemas de Control Fotográfico y Padrón Automotor.
 - Personal de la Gerencia Operativa de Control de Infracciones.
 - Responsable del área de Estadísticas.
 - Personal de la Unidad Administrativa de Control de Faltas.
 - Orientador y Secretario de Controlador de la Sede Comunal 13.
- Se relevaron las antiguas áreas de sistemas de la DGAI para determinar la existencia de tareas incompatibles mediante entrevistas con los responsables de las mismas.
- Se relevaron las funcionalidades actuales del sistema en ambiente de preproducción para determinar el grado de cumplimiento de las observaciones referidas a este tema. Se realizaron pruebas con información ficticia de los diferentes casos analizados.
- Se relevó el circuito de desarrollo para determinar la modalidad de puesta en producción de las actualizaciones realizadas.
- Se analizó el proceso de planificación en base a la documentación provista y las entrevistas realizadas evaluando los elementos existentes y faltantes.
- Se revisó la planificación OGEPU de la DGAI para determinar la existencia de planes de Gobierno Electrónico en el mismo (*E-Government*).
- Se revisó el contrato actual en relación con la cláusula de provisión de fuentes y documentación del sistema.
- Se analizó la documentación del Sistema y se evaluaron los avances habidos.



- Se relevaron mediante entrevistas con personal de seguridad y comunicaciones de la firma proveedora la realización de procedimientos de revisión de la seguridad de las comunicaciones.
- Se relevó el proceso de recepción de fuentes del GCBA y sus controles.
- Se relevó la incorporación de agentes del GCBA que aseguren la continuidad las operaciones.
- Se relevó la carga en origen de las transacciones observadas.

IV. ACLARACIONES PREVIAS.

El SEPC (Sistema de Evaluación Permanente de Conductores.)

El SEPC, llamado coloquialmente *Scoring* es un sistema que asigna 20 puntos con el otorgamiento de la licencia y descuenta puntos por infracción cometida. Alcanzado el límite de cero puntos, habilita a retirar la licencia al infractor. Ha sido utilizado en el exterior (Nueva York y París), y en el interior de Argentina (Misiones). En Buenos Aires se ha generado una escala de descuentos según el tipo de infracción. Las infracciones que más descuentos producen son las vinculadas con las principales causas de muerte como el exceso de velocidad (entre 5 y 10 puntos), el exceso de alcohol (10 puntos) y correr "picadas" (20 puntos). En el año 2010 comenzó a aplicarse el descuento de puntos por infracciones por exceso de velocidad con pago voluntario¹⁰.

Estructura de la Dirección General de Administración de Infracciones.

La estructura de la DGAI fue modificada por decreto 396/12 del 3 de agosto del 2012.

Depende de la Subsecretaría de Justicia perteneciente al Ministerio de Justicia y Seguridad del GCBA. Está organizada en tres Gerencias Operativas y una Unidad Administrativa de Control de Faltas que se ubica fuera de nivel en el organigrama, más una Subgerencia de Gestión Administrativa.

Gerencia Operativa de Gestión de Operaciones.

Recibe a los conductores y efectúan un primer encuadre de su requerimiento. Propician el pago voluntario de infracciones, y emiten y controlan certificados de libre deuda. Cuando el requerimiento necesita de la intervención de un controlador para que los atiendan en el caso que corresponda efectúan la asignación del mismo por medio de un mecanismo al azar incorporado al sistema.

¹⁰ Para mayor detalle ver Proyecto N° 10.10.02 Sistemas Informáticos del Sistema de Evaluación Permanente de Conductores en www.agcba.gob.ar.

Dependen de la misma las Subgerencias Operativas, los Entes Descentralizados Norte, Sur y Centro, Orientación y Atención al Público.

Gerencia Operativa de Gestión de Faltas.

Asiste la tarea de los controladores asignando días de atención, horarios y turnos. Constituye el enlace administrativo con la Justicia Contravencional y de Faltas. Efectúa todas las diligencias necesarias para la asistencia técnica y administrativa de la tarea de los controladores como el mantenimiento del registro actualizado de infractores y el cursado de notificaciones, cédulas y mandamientos relacionados con la tarea del área.

Dependen de la misma, las Subgerencias Operativas de Registro de Antecedentes, Coordinación Operativa y Enlace Judicial, Diligenciamiento y Notificaciones y Archivo General.

Administra el Registro de Antecedentes de Tránsito y toda la información relativa al puntaje del Sistema Permanente de Evaluación de Conductores (SEPC)

Gerencia Operativa de Control de Infracciones.

Se encarga del registro, control y archivo de las actas. Dependen de ella las Subgerencias Operativas de Control de Gestión y Estadística, y Mandatarios y Planes de Pago.

Unidad Administrativa de Control de Faltas.

Constituye una instancia administrativa entre el infractor y la Justicia, ejerce las funciones conferidas por la Ley N° 1.217.

Convenio Nación GCBA.

Se suscribió un convenio entre Nación ANSV (Agencia Nacional de Seguridad Vial, Ministerio del Interior) y el Gobierno de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires para la implementación conjunta y coordinada de acciones de constatación de exceso de velocidad en Avenida General Paz con fecha 19 de agosto de 2011.

Mediante el mismo el GCBA se compromete a instalar y mantener equipos para la captación gráfica de infracciones de tránsito por exceso de velocidad en la Av. General Paz, concesionada por el Gobierno Nacional, quedando la ANSV facultada para instalar equipos adicionales coordinando su puesta en funcionamiento con el GCBA. La ANSV se compromete a procesar, digitalizar y notificar sobre el SINAI (Sistema Nacional de Administración de Infracciones) garantizando la trazabilidad del Acta de Infracción. El GCBA queda a cargo de la aplicación de las sanciones previstas en el Decreto 437/2011.



En virtud del Convenio Específico de fecha 21/01/2010, las partes se comprometen a armonizar los procedimientos necesarios tendientes a compatibilizar la aplicación del sistema de puntos y de evaluación permanente de conductores bajo criterios uniformes.

Se designa a ACARA como agente de percepción, recaudación, depositario y distribuidor de los ingresos generados por pago voluntario y/o pago de multas correspondiendo al GCBA, un 75% de los ingresos generados, y a la ANSV un 25%, quien asume con dicho ingreso, los costos y gastos de administración y cooperación del Sistema de Cooperación Técnica y Financiera.

La importancia de este convenio radica, desde el punto de vista informático, en que se plantea la centralización de la información del infractor, condición indispensable para impedir la elusión de las faltas cometidas facilitada por la estanqueidad de los registros de cada jurisdicción. El registro central asimismo permite una visión completa del comportamiento social del conductor en todo el país.

Red de Datos.

La red de datos ha crecido para acompañar el proceso de descentralización operativa. En la actualidad se disponen vínculos con todas las sedes comunales y adicionalmente con las Sub Sedes 4 y 9 y además con el Ministerio de Justicia, ACARA, el Automóvil Club Argentino (sedes Libertador y Flores), Siemens y los mandatarios externos. Asimismo, a través de la red MAN del GCBA se interconecta con el servidor de turnos, el *Call Center*, Tesorería, Rentas, Licencias y SACTA SA (Empresa reguladora de la actividad del rubro taxis transporte de pasajeros y cargas dependiente del GCBA).

Análisis del Presupuesto del año 2012 de la DGAI.

El presupuesto de la Dirección General de Administración de Infracciones del año 2012 fue de \$ 150.777.400. De esta suma el 48.7 % correspondió a gastos en personal y el 48,2 % a servicios no personales entre los que se contó el Servicio Informático. El contrato con la proveedora se suscribió por 4 años y un monto de \$104.760.000 con más el 5% de la recaudación efectiva de las multas de tránsito condicionado a la realización de inversiones y ampliaciones en los servicios y el parque informático.

La Dirección planteó en su presupuesto los siguientes objetivos:

Preservar la buena convivencia entre los vecinos de la ciudad y quienes transitan por ella a través de la sanción de las conductas violatorias a la ley de tránsito.

Manejar criterios de equidad evitando que queden infractores sin sancionar a través de la aplicación de mecanismos para evitar la prescripción impulsando diferentes métodos de notificación que suspendan la prescripción de las faltas.



Mejorar la atención al público fortaleciendo las líneas de acción ya utilizados como la descentralización del servicio, la asignación de turnos de atención y la posibilidad de consulta interactiva.

Metodología.

En cumplimiento de la Resolución Número 218 del año 2005 de la AGCBA se utilizará la siguiente grilla para la evaluación de las observaciones:

Se hará una consideración de las observaciones que ya no tienen vigencia, si hubiera, explicitando los criterios por los que se toma esa decisión.

Se mantendrá el criterio de no agregar observaciones, salvo hallazgos que lo ameriten por su gravedad.

En cuanto a la calificación que las observaciones realizadas en el informe de origen, se hará referencia al grado de avance de la situación, y será:

- grado de avance no satisfactorio (para el caso en que el ente auditado no haya iniciado modificaciones a partir de la observación realizada, o, en caso de haberlas realizado, éstas no sean satisfactorias). Se mantiene la observación.
- grado de avance incipiente (para el caso en que el ente auditado haya iniciado modificaciones siguiendo la observación realizada por el equipo auditor, pero éstas no resulten suficientes para dar por resuelta la observación)
- grado de avance satisfactorio (para el caso en que el ente auditado haya resuelto la observación).

V. AVANCES

OBSERVACIONES Y RECOMENDACIONES

1-Organización

1-Organización

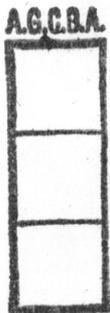
1.1-Observación: Falta de un área de seguridad independiente.

No se dispone de un área de seguridad de la información independiente de las áreas de sistemas y las áreas usuarias. Diferentes áreas ejecutan funciones relacionadas con la seguridad.

1.1-Recomendación: Falta de un área de seguridad independiente.

Crear un área de seguridad de la información independiente de las áreas de sistemas y las áreas usuarias.

Opinión del auditado: *Informa que ha solicitado la implementación de un área de sistemas independiente que intervenga en funciones relacionadas con la seguridad de la información.*



1.2-Observación: Falta de una Política de seguridad.

No existe una política formal que exprese el deseo de la Dirección en el tratamiento de la seguridad, que esté aprobada, y debidamente comunicada en la organización. Esto implica que la importancia de la seguridad y la prioridad que se le otorga no se encuentran explicitadas formalmente, así como tampoco se solicita de modo formal la adhesión y contribución de toda la organización a esta política.

La falta de política formal de seguridad pone en riesgo la confidencialidad de la información.

1.2-Recomendación: Falta de una Política de seguridad.

Desarrollar y documentar una política formal que exprese el deseo de la Dirección en el tratamiento de la seguridad, que esté aprobada. Comunicarla a la totalidad del personal y solicitar su adhesión. Mantener un canal de información abierto a través de comunicados y la Intranet para poner al tanto a los agentes del GCBA acerca de las acciones y los logros en la materia.

Opinión del auditado: *El área de sistemas de la DGAI está elaborando un documento con los procedimientos que implemente una política de seguridad en relación al alta de usuarios y la asignación de perfiles. Además se están relevando todas las áreas de la DGAI reasignar las funcionalidades y permisos existentes*

Opinión del auditor: No se verifican acciones durante el período evaluado.¹¹
Grado de avance no satisfactorio. Se mantiene la Observación.

1.3-Observación: El plan de desarrollo del Sistema de Seguimiento Permanente de Conductores no incluye al Gobierno electrónico.

El plan de desarrollo del sistema de Seguimiento Permanente de conductores no incluye componentes que apunten en la dirección del gobierno electrónico y las facilidades que emanan del mismo, como evitar traslados, resolver más rápidamente los trámites, facilitar la comunicación de faltas¹² y beneficios que el ciudadano obtiene, etc. La falta de esta línea en el planeamiento afecta la eficiencia de los servicios que presta el área y la eficacia en la aplicación de las sanciones.

¹¹ La Dirección ha comunicado mediante una nota que es política de la DGAI encarar acciones tendientes a mejorar la seguridad de la información, y en tal sentido solicita la cooperación de todo el personal de la Dirección, enumerando los principales ejes que la misma contendrá. No constituye una política formalmente aprobada y carece de precisión en aspectos tales como la organización y el presupuesto. Esto fue realizado durante el transcurso de la auditoría, en el año 2013, por lo que se encuentra fuera del período evaluado.

¹² Tampoco se ha planeado la posibilidad de mejorar la comunicación con los infractores por medios electrónicos, muchos de ellos de muy sencilla aplicación como por ejemplo el uso del correo electrónico o la consulta vía WEB. Solo se informa la existencia de infracciones para un DNI o Nro de Patente automotor.

1.3-Recomendación: El plan de desarrollo del Sistema de Seguimiento Permanente de Conductores no incluye al Gobierno electrónico.

Incluir dentro del plan de desarrollo del sistema de Seguimiento Permanente de conductores los componentes necesarios para interactuar con el ciudadano a través de Internet procurando incorporar las facilidades del gobierno electrónico.

Opinión del auditado: *A partir de la observación presentada por esa Auditoría se comenzó a trabajar en mejorar la comunicación con el ciudadano. En este sentido se mejoró el turnero de atención al público, en atención al público se solicita la dirección de correo electrónico de los infractores con un formulario donde firman para poder enviarles información luego, se instaló un chat de atención al ciudadano coordinado por el 147, se comenzó a trabajar con Atención Ciudadana para realizar el pago electrónico por internet, se elaboró una idea para imprimir comunicación relacionada con la seguridad vial en las actas que se envían a los infractores y se realizó un desarrollo para emitir el libre deuda on line.*

Opinión del auditor: Se ha verificado que el sistema de infracciones ofrece a la fecha, a través de la página Web del GCBA las siguientes consultas:

- Consulta de actas, donde por patente o tipo y número de documento: se pueden consultar las actas pendientes. Se informan todas las actas pendientes, si está asignada a un controlador se indica el número de controlador y sede y si está en condiciones de ser abonada voluntariamente el sistema permite la generación del comprobante de pago voluntario para que el ciudadano pueda dirigirse a un centro de pagos habilitado y realizar el pago.

- Solicitud de turno para presentarse ante un controlador de faltas: si el presunto infractor no tiene legajos pendientes en un Controlador, el sistema permite elegir la sede donde solicitar el turno.

- Consulta vía mensajería electrónica interactiva ("Chat"). Este servicio permite realizar consultas por medio de la Computadora Personal. Las pruebas realizadas mostraron tiempos de respuesta excesivos, del orden de los 20 minutos.

- En las boletas figura código de pago electrónico pero el mismo no estaba habilitado en el momento de la comprobación.

- Se está trabajando en una forma de pago¹³ vía Internet a través del sistema de Atención Ciudadana (SUACI).

- Asimismo se ha verificado que existe un área informal de enlace entre el GCBA y la firma Boldt SA denominada "Sistemas DGAI" que registra todos los proyectos, los prioriza, efectúa su seguimiento, participa en la puesta a punto y prueba, hasta la aprobación definitiva y seguimiento post implementación. Esta área clasifica los proyectos según su urgencia y estima una fecha de finalización.

Todos los elementos antedichos, los avances habidos por las adecuaciones realizadas, las registraciones de los proyectos, su priorización, estimación de la duración y su seguimiento constituyen elementos parciales de la planificación a la que

¹³ La estrategia de desarrollar un único sistema para los pagos de la ciudad es acertada desde el punto de vista de la eficiencia ya que no parece razonable generar múltiples sistemas para el mismo fin, algo que ha sucedido en muchas oportunidades dentro del GCBA.



le faltaría, para completarse, un procedimiento formal, un plan de largo plazo y un plan anual sistemático aprobado por la superioridad con revisión periódica. **Grado de avance satisfactorio. Se levanta la Observación.**

1.4-Observación: Funciones en el área de sistemas que no corresponden al procesamiento de información.

El Departamento de Sistemas (DGAI- Control Fotográfico y Padrón Automotor) que depende del Director General realiza algunas tareas que no son propias del área de sistemas, como por ejemplo: atender las consultas y reclamos vía Fax y e-mail que realizan los infractores de todo el país; la actualización quincenal del Padrón Automotor enviado por la Dirección Nacional de los Registros de la Propiedad Automotor y Créditos Prendarios; la confección de la copia que es enviada a la UTE (Unión Transitoria de Empresas Vangent Boldt) encargada de los sistemas que soportan la operatoria de la DGAI; la atención de las consultas de la DGAI al Registro Nacional de la Propiedad Automotor (DNRPA) a través de Internet; la actualización del padrón automotor alojado en la UTE por pedido de los Controladores, Oficios Judiciales y Expedientes; el control y archivo de los comprobantes de las modificaciones al padrón realizadas por agentes de la DGAI en el padrón alojado en los servidores de la UTE; el envío de información de infracciones pendientes de pago a Visa y Red Link para que sean cobradas por las mismas; la recepción en forma diaria de archivos encriptados enviados por el Banco Ciudad de todas las cobranzas realizadas en entidades autorizadas al cobro de infracciones. Todas estas tareas tales como la atención de público, la administración de información, en cualquier tipo de soporte, la gestión ante organismos, etc constituyen procesos que no están relacionados con el procesamiento de la información ni con el cliente interno, sino con su administración y manipuleo, correspondiendo a áreas usuarias la responsabilidad por su corrección y control, hecho que debilita el ambiente de control. La superposición de funciones debilita el ambiente de control e incrementa el riesgo para la integridad de la información.

1.4-Recomendación: Funciones en el área de sistemas que no corresponden al procesamiento de información.

Revisar la organización del Departamento de Sistemas (DGAI- Control Fotográfico y Padrón Automotor) que depende del Director General y trasladar a áreas usuarias tareas que impliquen la manipulación de información o control o archivado documental de la misma, de tal manera que se constituya un adecuado control por oposición emergente de la división funcional de tareas. Revisar la procedencia de las tareas no técnicas que se realizan en el área de Sistemas. Evitar la superposición de funciones con áreas usuarias que debilitan el ambiente de control e incrementan el riesgo para la integridad de la información.



Opinión del auditado: *El área de sistemas ha sido quitada de la estructura formal de la Dirección General de Administración de Infracciones, asumiendo las tareas que realizaba por otras áreas¹⁴.*

Opinión del auditor: Las tareas enumeradas en la observación son realizadas en la actualidad por un área que está definida como área usuaria, aunque en la misma se desempeñan agentes que pertenecieron a una antigua área de sistemas. **Grado de Avance satisfactorio, se levanta la observación.**

1.5- Observación: Baja independencia entre el procesamiento y las áreas usuarias.

El procesamiento es realizado por una firma contratada por el área y que utiliza los equipos e instalaciones de la Dirección usuaria. La dimensión del GCBA permite otros modelos de gestión que incrementen la independencia entre el procesamiento y el asiento físico de los equipos de las áreas usuarias. A mayor independencia mayor fortaleza en el ambiente de control. La falta de independencia incrementa el riesgo de la confiabilidad y la confidencialidad de la información.

1.5-Recomendación: Baja independencia entre el procesamiento y las áreas usuarias. Evaluar para el largo plazo el uso del centro de procesamiento de datos de la ASInf y, en el caso de que el mismo no resulte satisfactorio, alguna alternativa que no dependa ni esté contratada por la Dirección usuaria.

Opinión del auditado: *El modelo de gestión optado por esta Dirección General está en línea con los objetivos de gestión trazados por las autoridades del Ministerio de Justicia y Seguridad y de este Gobierno de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires. Más allá de esta situación seguimos ejerciendo los mecanismos de control y operación necesarios.*

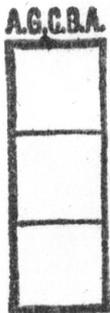
Opinión del auditor: No se observan avances al respecto. **Grado de avance no satisfactorio. Se mantiene la Observación.**

2-Seguridad de la información y los activos.

2.1-Observación: Falta de aplicación de la metodología de evaluación de riesgos en la seguridad de la información.

La seguridad no es analizada a través de la metodología de evaluación de riesgos y no posee un adecuado nivel de formalización. Esto trae como consecuencia que la seguridad no sea tratada como proceso, no se revise al menos una vez por año, y no se efectúe un análisis amplio y exhaustivo de todo el espectro de amenazas. Para el armado del esquema de seguridad se utilizaron de modo intuitivo las herramientas habituales de seguridad lógica utilizadas en ocasión del desarrollo del sistema, sin seguir los pasos aconsejados por la metodología, como por ejemplo:

¹⁴ Cabe destacar que, si bien no existe en el organigrama formal una o más áreas de sistemas, informalmente continúa denominándose de esta forma un área, que realiza tareas relacionadas con la funcionalidad del Sistema sin involucrarse en procesos de tecnología.



- Definir los dueños de los datos
- Clasificar la información
- Clasificar los recursos, información y transacciones por criticidad.
- Evaluar el riesgo al que están expuestos los mismos.
- Otros

Esto implica el riesgo de exposición a amenazas que puedan afectar la confiabilidad y la confidencialidad de la información.

2.1-Recomendación: Falta de aplicación de la metodología de evaluación de riesgos en la seguridad de la información.

Desarrollar, formalizar y aplicar una metodología de evaluación de riesgos que trate a la seguridad como proceso con revisión anual, que incluya un análisis amplio y exhaustivo de todo el espectro de amenazas. Incluyendo por ejemplo:

- Definir los dueños de los datos
- Clasificar la información
- Clasificar los recursos, información y transacciones por criticidad.
- Evaluar el riesgo al que están expuestos los mismos.
- Otros

Esto implica el riesgo de exposición a amenazas que puedan afectar la confiabilidad y la confidencialidad de la información.

Opinión del auditado: *Se está trabajando en la formalización de las políticas de seguridad a nivel general y particular.*

Opinión del auditor: No se observan avances al respecto. **Grado de avance no satisfactorio. Se mantiene la Observación.**

2.2-Observación: Falta de un manual de normas de seguridad.

El manual de seguridad es necesario para explicitar las pautas de seguridad que deben ser cumplidas por la organización y formaliza el nivel de exposición al riesgo aceptado por la misma. La falta de un marco normativo implica el riesgo de no contar con los requisitos a cumplir por los usuarios y técnicos y el riesgo de caer en prácticas inconvenientes para el marco de seguridad buscado, poniendo en riesgo la confiabilidad, disponibilidad y confidencialidad de la información. Dentro de las normas por definir se encuentran:

- Compromiso de confidencialidad y uso responsable del usuario y clave.
- Requisitos de longitud y tipo de caracteres de la clave.
- Período de expiración de clave.
- Horarios de accesibilidad de los usuarios.
- Accesibilidad en períodos vacacionales.
- Perfiles con acceso permanente al ambiente de producción.
- Perfiles con acceso circunstancial al ambiente de producción.
- Revisión de intentos de acceso indebidos.

- Revisión de usuarios inactivos.
- Baja de usuarios desafectados.

2.2- Recomendación: Falta de un manual de normas de seguridad.

Desarrollar un manual de normas de seguridad que explicita las pautas de que deben ser cumplidas por la organización y formalice el nivel de exposición al riesgo aceptado por la misma. Incluir entre otros:

- Compromiso de confidencialidad y uso responsable del usuario y clave.
- Requisitos de longitud y tipo de caracteres de la clave.
- Período de expiración de clave.
- Horarios de accesibilidad de los usuarios.
- Accesibilidad en períodos vacacionales.
- Perfiles con acceso permanente al ambiente de producción.
- Perfiles con acceso circunstancial al ambiente de producción.
- Revisión de intentos de acceso indebidos.
- Revisión de usuarios inactivos.
- Baja de usuarios desafectados.

Opinión del auditado: *Se está trabajando en la formalización de las políticas de seguridad a nivel general y particular.*

Opinión del auditor: No se observan avances al respecto. **Grado de avance no satisfactorio. Se mantiene la Observación.**

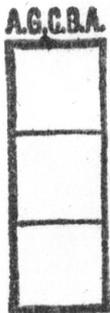
2.3-Observación: Carencia de procedimientos habituales de seguridad.

Se carece de procedimientos habituales de seguridad como por ejemplo baja de usuarios por inactividad, baja de usuarios por traslado, baja o cambio de perfil, revisión de intentos de acceso indebido, perfiles de accesibilidad temporal y permanente a ambientes y otros. La falta de estos procedimientos implica el riesgo de que se produzcan accesos indebidos que afecten la confidencialidad y confiabilidad de la información.

2.3- Recomendación: Carencia de procedimientos habituales de seguridad.

Incorporar procesos habituales de revisión aconsejados por las buenas prácticas como por ejemplo baja de usuarios por inactividad, baja de usuarios por traslado, baja o cambio de perfil, revisión de intentos de acceso indebido, perfiles de accesibilidad temporal y permanente a ambientes y otros.

Opinión del auditado: *Estamos trabajando en un relevamiento para la actualización de los usuarios y perfiles existentes y la documentación de un nuevo procedimiento, distinto al existente, para el alta, baja y modificación de los usuarios y permisos.*



Opinión del auditor: No se observan avances al respecto. **Grado de avance no satisfactorio. Se mantiene la Observación.**

2.4-Observación: Falta de formalización en algunos procedimientos.

Falta formalizar algunos procedimientos, como por ejemplo, el procedimiento de definición de Perfiles de Usuario, los procedimientos de control de las interfases, el procedimiento de control de accesos al centro de cómputos y otros. Estos procedimientos son necesarios para que los procesos aseguren la intervención de las áreas correspondientes y los niveles de decisión y control sean los adecuados. De esta forma, se reduciría el riesgo de que el sistema no conforme un adecuado ambiente de control. La falta de esta formalidad pone en riesgo la confiabilidad de la información y la continuidad de los procesos.

2.4- Recomendación: Falta de formalización en algunos procedimientos.

Formalizar procedimientos, como por ejemplo, el procedimiento de definición de Perfiles de Usuario, los procedimientos de control de las interfases, el procedimiento de control de accesos al centro de cómputos y otros.

Opinión del auditado: *El área de sistemas de la DGAI está elaborando un documento con los procedimientos que implemente una política de seguridad en relación al alta de usuarios y la asignación de perfiles.*

Opinión del auditor: No se observan avances al respecto. **Grado de avance no satisfactorio. Se mantiene la Observación.**

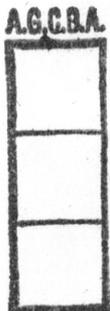
2.5-Observación: La puesta en producción de las adecuaciones está a cargo del Área de Base de Datos.

Los responsables del área de Base de Datos tienen acceso al ambiente de producción y disponen de utilitarios con los que se podría alterar el contenido de las bases por fuera del aplicativo sin que esté expresamente definido que se acepta este nivel de exposición. Esto implica el riesgo de que se produzcan alteraciones en las bases de datos que podrían afectar la confiabilidad de la información.¹⁵

2.5- Recomendación: La puesta en producción de las adecuaciones está a cargo del Área de Base de Datos.

Revisar el proceso de puesta en producción procurando limitar el acceso al ambiente de producción al mínimo indispensable. Registrar todas las acciones que se realizan en dicho ambiente.

Opinión del auditado: *Se solicitó al contratista un listado de los usuarios con acceso a los permisos indicados en esta observación como mecanismo de control para poder aceptar este nivel de exposición formalmente.*



¹⁵ En particular y con relación a la puesta en producción el auditado manifiesta en el descargo que incorporará una herramienta de software que automatice la puesta en producción.

Opinión del auditor: No se observan avances al respecto. **Grado de avance no satisfactorio. Se mantiene la Observación.**

3-Seguridad de las comunicaciones.

3.1-Observación No se revisa la seguridad de las comunicaciones.

No se efectúa una revisión anual de la seguridad de los vínculos de comunicaciones y sus dispositivos asociados, como ruteadores y switches, los niveles de encriptación utilizados, las reglas utilizadas en los firewalls, lo que implica el riesgo de que no se estén utilizando las medidas acordes al nivel de exposición aceptable para la conducción de la organización. Esto implica la posibilidad de que se produzcan accesos indebidos a porciones de la red o los servidores, poniendo en riesgo la continuidad de los servicios y la confidencialidad de la información.

Entre los aspectos que requieren de una revisión se encuentran:

- Definición de usuarios con acceso a los dispositivos de comunicación.
- Definición de longitud de clave y tipos de caracteres, período de caducidad, procedimiento de renovación y otros.
- Utilización de tablas dinámicas o fijas en ruteadores.
- Acceso local o remoto a ruteadores, switches y firewalls.
- Reglas para el filtrado de paquetes en Firewalls.
- Otros.

3.1- Recomendación: No se revisa la seguridad de las comunicaciones.

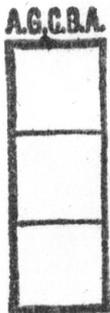
Revisar al menos una vez por año la seguridad de los vínculos de comunicaciones y sus dispositivos asociados, como ruteadores y switches, los niveles de encriptación utilizados, las reglas utilizadas en los firewalls, y todo lo atinente a la seguridad interna y periférica de la red de comunicaciones.

Entre los aspectos que requieren de una revisión se encuentran:

- Definición de usuarios con acceso a los dispositivos de comunicación.
- Definición de longitud de clave y tipos de caracteres, período de caducidad, procedimiento de renovación y otros.
- Utilización de tablas dinámicas o fijas en ruteadores.
- Acceso local o remoto a ruteadores, switches y firewalls.
- Reglas para el filtrado de paquetes en Firewalls.
- Otros.

Opinión del auditado: *Posteriormente de esta observación se realizó la migración de los firewall existentes a una nueva tecnología, la cual debería mejorar los puntos indicados en esta auditoría.*

Opinión del auditor: No se ha incorporado una rutina de revisión de las comunicaciones protocolizada, formal y sistemática. La firma privada que presta el servicio informático (Boldt SA) ha incorporado un especialista en seguridad que



interviene cuando se realiza un cambio en la configuración o una ampliación de la red. Estos cambios se realizan en cada incorporación y ampliación de los servicios de la DGAI a las Sedes Comunales en los que se efectúan revisiones asistemáticas evaluándose diferentes aspectos como la contingencia y la seguridad. Estas revisiones y pruebas carecen de documentación sistemática por lo que no resulta posible evaluarlas acabadamente. **Grado de avance no satisfactorio. Se mantiene la observación.**

4-Continuidad de la operación y los servicios.

4.1-Observación: No se incluyó la provisión sistemática de los programas fuente y la información en el contrato de servicios.

Si bien el contrato contempla la provisión al GCBA de una copia de los programas fuente, no contempla la actualización sistemática de dicha copia y de la información. Los programas fuente y la información son indispensables para la continuidad de la operación y mantenimiento del sistema. Esta modalidad de contratación delega en la decisión del proveedor la actualización o no de dicha copia de seguridad. Esto implica el riesgo de que si el proveedor quiebra o cesa su operación no se posea la última versión del software y/o de la base de datos. Esto provocaría problemas en la continuidad de la operación y comprometería la disponibilidad de la información con el consecuente impacto económico e indisponibilidad del servicio.

4.1- Recomendación: No se incluyó la provisión sistemática de los programas fuente y la información en el contrato de servicios.

Acordar la entrega sistemática de los programas fuente junto con cada copia de respaldo que se realice de los mismos.

Opinión del auditado: *El contrato establece toda vez que se realiza un cambio el contratista deberá hacer una copia de los fuentes para enviarnos o dejarlos en la Escribanía General de Gobierno. Más allá de esta particularidad y debido a la gran cantidad de modificaciones que se producen, solicitamos un acceso al control de código fuente en línea. Otra acción que se tomó a partir de la observación de la auditoría es exigir un backup frío en el edificio del Ministerio de Justicia y Seguridad, con actualización diaria. En este sentido se instaló un vínculo de comunicaciones particular y se comenzó a trabajar para efectivizar este planteo.*

Opinión del auditor: El proveedor habilitó al área “Sistemas DGAI”¹⁶ el acceso “solo lectura” al ambiente virtual en el que se encuentran los programas fuentes e información correspondiente al sistema como la documentación. Se ha desarrollado un procedimiento para la generación sistemática del contenido de las áreas accedidas. El procedimiento fue implantado y se encuentra operativo. Sin embargo no

¹⁶ Se denomina así a la antigua área de sistemas, actualmente sin vigencia formal. Esta área no realiza procesos de tecnología.

se ha formalizado su aprobación ni se ha incorporado la modificación al contrato, aspectos que se deben perfeccionar. **Grado de avance incipiente. Se mantiene la observación.**

4.2-Observación: No se incluyó en el contrato la potestad del GCBA de auditar al proveedor de igual modo que si se tratara de un servicio interno.¹⁷

Las auditorías de sistemas deben poder efectuarse en los servicios prestados por terceros del mismo modo que si se tratara de servicios internos. La no inclusión de una cláusula que habilite al GCBA, a la auditoría interna y a la AGCBA, y cualquier otro ente que corresponda, a auditar a la firma proveedora puede resultar en una negativa o en el entorpecimiento de la misma a facilitar el acceso a la información, a sus procesos y a sus instalaciones, necesaria para la evaluación antes mencionada.

Esto implica la posibilidad de no poder evaluar los riesgos informáticos derivados de la prestación y no poder mejorar aspectos débiles de la misma que se trasladan a la entidad receptora del servicio.

4.2- Recomendación: No se incluyó en el contrato la potestad del GCBA de auditar al proveedor de igual modo que si se tratara de un servicio interno.

Incluir una adenda a los contratos con una cláusula que habilite la realización de auditorías de sistemas en los servicios prestados por terceros del mismo modo que si se tratara de servicios internos al GCBA, a la auditoría interna y a la AGCBA, y cualquier otro ente al que le corresponda auditar el la contribución al ambiente de control de la firma proveedora. Este debe penalizar la negativa o el entorpecimiento que el proveedor podría oponer a la realización de estas tareas, así como cualquier restricción al acceso a la información, a sus procesos y a sus instalaciones, necesaria para la evaluación antes mencionada que limiten o impidan relevar los riesgos informáticos derivados de la prestación que podrían trasladarse a la entidad receptora del servicio.

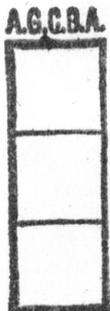
Opinión del auditado: *Se tomó en cuenta esta observación para incluirla en el próximo pliego de licitación.*

Opinión del auditor: **Opinión del auditor:** No se observan avances al respecto. **Grado de avance no satisfactorio. Se mantiene la Observación.**

4.3-Observación: Falta de agentes del GCBA que aseguren la continuidad de la operación.

No se incluyó a agentes de la GCBA en actividades que permitan asegurar la continuidad de la operación y los servicios en caso de que la prestadora cese por quiebra o controversia.

El GCBA no dispone de agentes que conozcan la operación y la lógica del Sistema y que estén en condiciones de darle continuidad en caso de desaparición de



¹⁷ Cabe aclarar que en esta auditoría se ha contado con la colaboración de la firma proveedora para los procedimientos que fue necesario realizar.

la proveedora o reemplazo de la misma. La disponibilidad de personal propio con conocimientos suficientes como para asegurar la continuidad también facilitarían la transición de los proceso a cargo de otro actor. Esto aumenta el riesgo de indisponibilidad de la información.

4.3- Recomendación: Falta de agentes del GCBA que aseguren la continuidad de la operación.

Incluir a agentes del GCBA en actividades que permitan asegurar la continuidad de la operación y los servicios en caso de que la prestadora cese por quiebra o controversia.

Opinión del auditado: *Los recursos existentes relacionados al área de informática trabajan diariamente informándose, definiendo, realizando pruebas e implementando las funcionalidades solicitadas al proveedor. Las áreas a cubrir faltantes son exclusivamente de especialistas en cada una de las materias de desarrollo, base de datos y arquitectura de una aplicación con las características propias del SAI.*

Opinión del auditor: No se observan avances en este punto. **Grado de Avance no satisfactorio. Se mantiene la observación.**

4.4-Observación: Plan de contingencia incompleto.

La Dirección del área no ha desarrollado un acabado plan de contingencia a pesar de que la proveedora posee contingencia de procesamiento y de comunicaciones. Un plan de contingencia evalúa todas las hipótesis de desastre, mensura su probabilidad de ocurrencia y desarrolla mecanismos para mitigar los riesgos asociados. Establece cómo se opera en el período de transición y cómo se procede para volver a la operatoria normal. Involucra al personal afectado en la operación del sistema y al cliente interno.

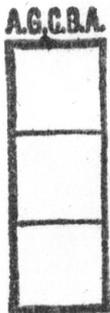
La falta de estos pasos de la metodología implican el riesgo de que no se haya considerado un factor que pueda afectar la disponibilidad de la información incrementando el riesgo de indisponibilidad.

4.4- Recomendación: Plan de contingencia incompleto.

Completar el plan de contingencia a pesar de que la proveedora posee contingencia de procesamiento y de comunicaciones incorporando la evaluación de todas las hipótesis de desastre, la mensura su probabilidad de ocurrencia y el desarrollo de mecanismos para mitigar los riesgos asociados. Establecer cómo se operará en el período de transición y cómo se procederá para volver a la operatoria normal. Involucrar al personal afectado en la operación del sistema y al cliente interno.

Incorporar estos y otros pasos de la metodología que pudieran ser necesarios.

Opinión del auditado: *Se está elaborando la documentación sugerida*



Opinión del auditor: El plan de contingencia ha sido revisado anualmente incorporándose casos de análisis de impacto y nuevos escenarios de riesgo. Asimismo se actualizaron los listados de equipamiento incorporando las nuevas locaciones. También fueron incorporados actores pertenecientes a las compañías prestadoras del servicio como los proveedores de enlace de comunicación.

Sin embargo el plan se circunscribe al procesamiento y las comunicaciones sin contemplar otras hipótesis de riesgo. No está aprobado por la máxima autoridad del área, la que tampoco fijó los límites temporales para la recuperación de los estados previos al desastre ni se encuentran determinados los roles de otros actores como el personal que opera el sistema y las autoridades de las diferentes áreas de la Dirección. **Grado de avance incipiente. Se mantiene la observación.**

4.5-Observación: Prueba del plan de contingencia incompleta.

La prueba del plan de contingencia carece de algunos elementos como:

- Descripción del procedimiento empleado.
- Usuarios y auditores internos intervinientes.
- Enumeración de los problemas suscitados.

La falta de estos elementos impide un adecuado seguimiento y evaluación de las acciones realizadas y de los inconvenientes habidos. Asimismo no se puede asegurar que los funcionarios intervinientes hayan sido los adecuados, incrementando el riesgo de indisponibilidad de la información.

4.5- Recomendación: Prueba del plan de contingencia incompleta.

Incorporar a la prueba del plan de contingencia elementos como:

- Descripción del procedimiento empleado.
- Usuarios y auditores internos intervinientes.
- Enumeración de los problemas suscitados.

De forma de facilitar un adecuado seguimiento y evaluación de las acciones realizadas y de los inconvenientes habidos y de asegurar la intervención de los funcionarios adecuados.

Opinión del auditado: *Se realizó la migración del DRS durante el año 2012 y se realizó una simulación de caída del DRS central funcionando correctamente el alternativo*

Opinión del auditor: El auditado realizó un cambio en la radicación del equipo secundario lo que obligó a modificar la topología de la red y transferir programas y datos a un hardware alternativo, lo que, si bien equivale a probar la capacidad de reinstalar el sistema en otro equipamiento y adicionalmente trasladarlo a otra locación difiere técnicamente de la prueba de procedimiento contingente y los interesados que deben participar de la misma. Asimismo no se documentaron los incidentes del procedimiento ni se dispone de las aprobaciones formales de los resultados de la prueba, el informe de errores y problemas en la misma y las acciones a tomar a futuro para resolverlas. **Grado de avance incipiente. Se mantiene la observación.**



5-Software aplicativo.

5.1-Observación: Falta de integridad de las aplicaciones

Existen tablas dentro de la aplicación que son actualizadas desde otros sistemas, como por ejemplo, las licencias. Las licencias son actualizadas semanalmente por medio de un proceso por lotes. El uso de interfases implica a su vez la existencia de diferentes repositorios para la misma información, lo que obliga a la ejecución de controles engorrosos y procesos especiales para asegurar la correspondencia unívoca del contenido de ambos sistemas. Esto implica el riesgo de que estos procesos afecten la confiabilidad y la integridad de la información, y se genera ineficiencia por la ejecución de operaciones de traslado de datos de un sistema a otro que podrían evitarse.¹⁸

5.1- Recomendación: Falta de integridad de las aplicaciones

Formalizar acuerdos y mecanismos para que los sistemas compartan la información con el mayor nivel de integración y sincronización posible. Definir al responsable de los datos en cada caso y facilitar los medios para que todos los actores que requieran la información en el ámbito del GCBA y otros estamentos del estado, previo convenio. Evitar el uso de interfases siempre que resulte posible.

Opinión del auditado: *No hubo modificación de la situación con respecto al uso de la información proveniente de otros Organismos.*

Opinión del auditor: No se observan avances en este punto. **Grado de Avance no satisfactorio. Se mantiene la observación.**

5.2-Observación: Documentación incompleta del SAI.

El SAI carece de parte de la documentación necesaria para una comprensión exhaustiva y autosuficiente de la funcionalidad del sistema, que yendo de lo general a lo particular, permita al lector recorrer la totalidad de la aplicación con la posibilidad de ahondar en algún aspecto que fuera de interés. Son ejemplos de esto la falta de la definición de los objetivos que cumple, el alcance del aplicativo, los límites, los módulos que lo componen; la falta de un diccionario de datos completo, cuestiones que hacen a aspectos relativos a la comprensión general y establecen el vínculo con los aspectos particulares. La falta de documentación impide conocer en forma acabada su funcionamiento, la secuencia de sus módulos, y comprender qué objetivos de información satisface y qué decisiones soporta. Asimismo, y con relación al entendimiento de la información, la falta de Diccionario de Datos impide comprender el significado del contenido de cada campo con lo que se incrementa la incógnita respecto de los datos almacenados, lo que impide su utilización con razonable nivel de confiabilidad impidiendo su adecuada explotación.

¹⁸ El auditado menciona en su descargo que este problema excede la competencia de su área que utiliza la información de otras dependencias para sus procesos, lo cual es cierto. Este hecho no invalida la necesidad de encarar el problema que debe ser resuelto por todos los actores involucrados en forma conjunta. Cualesquiera de las Direcciones afectadas, o la ASInf (Agencia de Sistemas de Información) podrían tomar la iniciativa.

5.2- Recomendación: Documentación incompleta del SAI.

Incorporar, en la medida que resulte posible, la documentación necesaria para una comprensión exhaustiva y autosuficiente de la funcionalidad del sistema, que yendo de lo general a lo particular, permita al lector recorrer la totalidad de la aplicación con la posibilidad de ahondar en algún aspecto que fuera de interés. Son ejemplos de esto la falta de la definición de los objetivos que cumple, el alcance del aplicativo, los límites, los módulos que lo componen; la falta de un diccionario de datos completo, cuestiones que hacen a aspectos relativos a la comprensión general y establecen el vínculo con los aspectos particulares.

Opinión del auditado: *Se siguió documentando la funcionalidad y se armó un repositorio de documentación respaldatoria de desarrollo y diseño.*

Opinión del auditor: El auditado ha desarrollado módulos nuevos a raíz de modificaciones en la ley que hicieron necesarias una definición conceptual y el modelizado de datos, la construcción lógica, la definición de detalle y las pruebas y puestas en producción. Todo esto fue realizado según una metodología con pasos, actores y productos que proveyeron de documentación, en especial de detalle, a estas nuevas funcionalidades incorporadas. Esta metodología generó una documentación que se corresponde con la que los módulos anteriores ya disponían (casos de uso). Sin embargo continúa sin desarrollarse la documentación general, de la que se dispone solamente de algunos manuales de usuarios desactualizados, mientras que continúa faltando la documentación introductoria al sistema, como sus límites y alcances, la descripción general de los módulos que lo componen, la relación entre los módulos y los programas y otras. **Avance incipiente. Se mantiene la observación.**

5.3 Aspectos funcionales.

Evaluar la posibilidad de incorporar las siguientes funcionalidades al sistema:

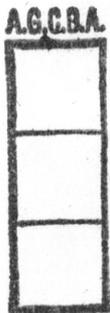
5.3.1-Observación: El sistema no facilita la tarea del controlador.

El Sistema no propone la cantidad de puntos a descontar que le corresponderían a un legajo para que el controlador ingrese descuentos. Estos descuentos pueden diferir de la suma algebraica de los puntos por infracción que fija la ley pero el sistema no emite propuestas, avisos o alertas por ello. Tampoco emite la resolución por lo que la misma se confecciona en forma manual y luego se ingresa al sistema. La falta de funciones que faciliten la tarea del controlador, implica pérdidas de eficiencia en un área que funciona bajo la presión propia de la atención al público e incrementa los riesgos de errores en la información afectando su confiabilidad.

5.3.1- Recomendación: El sistema no facilita la tarea del controlador.

Proponer la cantidad de puntos a descontar, emitir la resolución una vez ingresados los datos que la conforman, y otras que faciliten la tarea del controlador.

Opinión del auditado: *Se realizaron las modificaciones requeridas.*



Opinión del auditor: Se ha implementado un proceso que propone los puntos a descontar y que ingresa parte de la información necesaria para emitir la resolución en la instancia de juzgamiento. **Grado de avance satisfactorio. Se levanta la observación.**

5.3.2-Observación: La información relativa a la resolución no se ingresa en el sitio donde se produce la transacción.

La información relacionada con las decisiones que toman los controladores son ingresadas en una instancia posterior por un área llamada Codificación. Esto implica una duplicación de tareas ya que la misma tarea que se realiza sobre el papel se registra luego en el aplicativo con el riesgo de que se produzcan errores en la transcripción de los datos. Asimismo, los actuados en sede judicial no se ingresan en la misma, así como tampoco los cursos que pueda tomar el interesado y que podrían registrarse en el sitio en el que se realizan, evitando molestias al ciudadano que actualmente debe solicitar un turno, apersonarse ante el controlador, y presentar el certificado para que se lo ingrese vía controlador codificador. Esto genera ineficiencias y traslados de cosas y personas que podrían evitarse mejorándose así la eficiencia operativa.

5.3.2- Recomendación: La información relativa a la resolución no se ingresa en el sitio donde se produce la transacción.

Generar la resolución con información ingresada en el acto resolutivo.

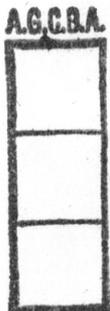
Opinión del auditado: *Se instaló una nueva funcionalidad que permite cargar la resolución al momento que se realiza.*

Opinión del auditor: La modificación realizada permite la carga parcial de los datos de la resolución en el sistema pero no el total de la misma, ya que no se incluyen los considerandos ni el descargo del infractor si correspondiera. Asimismo el proceso se sigue realizando manualmente por lo que se duplica el registro de la información referida a las infracciones y su penalidad pues la misma se escribe en el legajo y luego se ingresa al sistema, con el riesgo de que se cometan errores de carga y no coincida la información del legajo y la del sistema. Asimismo el sistema no controla la coherencia de los códigos de penalidad con las faltas cometidas. En la actualidad, el ciclo se completa en el lugar donde se realiza la transacción en las Sedes Comunes pero no en la Sede Central de C. Pellegrini 211/ 295 ¹⁹. **Grado de avance incipiente. Se mantiene la Observación.**

5.3.3-Observación: El sistema no dispone de secuencias preprogramadas.

El sistema no dispone de las herramientas que permitirían tender a la unificación de criterios para la condonación o invalidación de una infracción que sugieran acciones, avisen por desvíos en la pre-programación, y admitan el tratamiento no

¹⁹ La información se ingresa en el área que produce la transacción pero después que la misma tuvo lugar.



programado por la vía de excepción. El sistema no posee una estructura que permita el ingreso de las condiciones en función de una tabulación desplegable que permitirían tender a homogeneizar los criterios utilizados en esta sede administrativa. Esto no induce a la aplicación de criterios uniformes e incrementa el riesgo de que haya contradicciones por diferencia en la interpretación personal de la ley.²⁰

5.3.3- Recomendación: El sistema no dispone de secuencias preprogramadas.

Introducir mecanismos sistemáticos para casos habituales que permitirían tender a la unificación de criterios para la condonación o invalidación de una infracción y que sugieran acciones, avisen por desvíos en la preprogramación, y admitan el tratamiento no programado por la vía de excepción.

Opinión del auditado: *Diversos Artículos de la Ley 451 (Código de Faltas) como el Art. 29 y 30, facultan a los Controladores de Faltas a discernir y establecer un criterio ante las situaciones que pudieran presentarse considerando tanto las diversas faltas de tránsito como las distintas situaciones de los presuntos infractores. Esto ocasiona que ante situaciones similares puedan existir resoluciones según el criterio de cada Controlador de Faltas.*

Opinión del auditor: Se ha introducido una estructura de decisión para la resolución de la infracción que está estructurada. Sin embargo no se introdujeron criterios para el tratamiento de casos típicos como el infractor con falta leve sin antecedentes y otros. **Avance incipiente. Se mantiene la observación.**

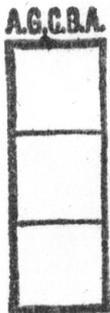
5.3.4-Observación: El sistema administrativo no admite más de 10 puntos de descuento por intervención.

El sistema efectúa incrementos o descuentos de puntos por legajo, el cual es una agrupación de infracciones para su tratamiento conjunto, y no por infracción. No se efectúan más de 10 puntos de descuento por actuación en virtud de la posibilidad de “concurso real de faltas” (Ley 451 art. 12). Esto constituye un mecanismo perverso, porque premia a los ciudadanos que no comparecen ya que en el caso de acumulación de faltas por el paso del tiempo cuya suma supere los 10 puntos, no se les descontarán más de 10 con el beneficio adicional de que una mayor cantidad de infracciones estarán prescriptas, por lo que además pagará una multa menor. Asimismo, contradice la sanción de 20 puntos de descuento para la infracción que lleva ese castigo (correr picadas en la vía pública).

Todos los aspectos funcionales mencionados precedentemente afectan la eficiencia del sistema y por lo tanto la economía de la operación.

5.3.4- Recomendación: El sistema administrativo no admite más de 10 puntos de descuento por intervención.

²⁰ En esta observación se sugiere estudiar opciones para el tratamiento sistemático de los casos que se repiten con habitualidad facilitando la secuencia de acciones para la toma de decisión. Esto no debería impedir la posibilidad de utilizar un criterio diferente del sistematizado si la situación lo requiriese.



Revisar la posibilidad de habilitar el descuento de más de 10 puntos en una única acción.

Opinión del auditado: *Se realizaron las modificaciones requeridas.*

Opinión del auditor: Se verificó que el sistema admite descuentos de 20 puntos en un único acto. **Grado de avance satisfactorio. Se levanta la observación.**

5.4-Seguimiento y control.

5.4.1-Observación: El sistema no emite informes que alerten acerca de puntos que no fueron descontados.

El Sistema no emite informes sistemáticos de control que permitan una revisión de las razones que han llevado a no descontar puntos en infracciones que según la ley generan descuentos.

Si bien el sistema puede emitir informes de control a solicitud del usuario, no dispone de informes en los casos antedichos y no existe un proceso formal y sistemático de revisión. El sistema admite el ingreso de 0 puntos de descuento a un legajo inclusive habiendo multas válidas por las que correspondería descontar puntos, y en esta circunstancia, la decisión no es incluida en el informe de puntos descontados. Esto implica el riesgo de que no se corrijan errores en situaciones en las que hubiera correspondido descontar puntos y esto no se realiza con el riesgo de que la información sea incorrecta.

5.4.1- Recomendación: El sistema no emite informes que alerten acerca de puntos que no fueron descontados.

Sistematizar información de alerta que permita una revisión de las razones que han llevado a no descontar puntos en infracciones que según la ley generan descuentos. Incorporarla a un procedimiento formal.

Opinión del auditado: *Se realizaron las modificaciones requeridas.*

Opinión del auditor: Se dispone de informes que permiten revisar tanto los puntos descontados como los no descontados pero no se generan de un modo sistemático. Tampoco se cuenta con un procedimiento formal para su revisión. **Grado de avance incipiente. Se mantiene la observación**

5.4.2-Observación: El sistema no informa si hay infractores consuetudinarios que no comparecen.

El Sistema de información no emite alertas si hay infractores con gran cantidad de faltas acumuladas que no comparecen. Estos infractores, que podrían ser considerados, *prima facie*, peligrosos por su conducta antisocial, se ven beneficiados con la incomparecencia, ya que su incomparecencia no es sancionada si no se genera por decisión administrativa que active el mecanismo de radicación correspondiente, mientras que el paso del tiempo genera la prescripción de las infracciones.



5.4.2- Recomendación: El sistema no informa si hay infractores consuetudinarios que no comparecen.

Incorporar procedimientos que permitan detectar infractores consuetudinarios que podrían ser peligrosos por su conducta antisocial. Efectuar acuerdos con extrañas jurisdicciones para su seguimiento y penalización. Generar la información necesaria para realizar la evaluación.

Opinión del auditado: *Existe un proceso de radicación masiva que toma en cuenta la cantidad de infracciones acumuladas de un infractor para realizar una radicación en un controlador, el cual realiza la citación al infractor para resolver su situación.*

Opinión del auditor: Se realizan procesos de radicación masiva en los cuales se generan legajos con infractores alcanzados por ciertos criterios. Diariamente se solicita a la UTE un ranking de dominios con actas pendientes, semanalmente se solicita un ranking de puntos y quincenalmente se listan las actas pendientes por CUIT y las actas pendientes con pago voluntario vencido por velocidad mayor de 140 Km para ser radicados. Estas radicaciones son sistemáticas ya que respetan la frecuencia antedicha pero no están formalizadas en una norma aprobada.

Los legajos así conformados son derivados a los controladores para su tratamiento. **Grado de avance incipiente. Se mantiene la observación.**

5.4.3-Observación: No existen procedimientos para realizar un seguimiento de estado y atrasos en las diferentes etapas del proceso.

Cuando hay controversia entre controlador e infractor se abre la instancia de la justicia contravencional, los legajos son enviados a los fueros judiciales y no se dispone de información que permita llevar un inventario de tramitaciones pendientes o avisos de demoras excesivas en algunos de ellos. Esto deteriora el ambiente de control al carecerse de mecanismos de seguimiento que aseguren la realización de los trámites en plazos de ley.

5.4.3- Recomendación: No existen procedimientos para realizar un seguimiento de estado y atrasos en las diferentes etapas del proceso.

Incorporar los procedimientos y la información para detectar atrasos en cualquier instancia del proceso. Evaluar la posibilidad de hacer públicos o semipúblicos los atrasos y los funcionarios responsables de los mismos.

Opinión del auditado: *Los plazos de la Justicia Contravencional son facultad de los Jueces Contravencionales, como poder independiente. Esta Dirección no tiene facultad de seguimiento sobre los Legajos que han sido judicializados. La resolución del Juez es informada a los efectos de toma de conocimiento.*

Opinión del Auditor: La tramitación de las infracciones se inicia y finaliza en la sede administrativa por lo que su cierre forma parte del ciclo del proceso. La DGAI no puede intervenir jerárquicamente pero sí en calidad de par efectuando un seguimiento, y solicitando información acerca de los actuados que no hubieran sido



resueltos, lo que implicaría una mejora del ambiente de control. Esto además no constituye para el sistema una carga de trabajo adicional sino la mera explotación de la información existente. **Grado de Avance No Satisfactorio. Se mantiene la Observación.**

6- Trazabilidad de la información.

6.1-Observación: El registro de aumentos o disminución de puntos no es accesible.

El sistema no permite efectuar el seguimiento de los incrementos y decrementos de puntos producidos y su motivo ya que no registra en la "cuenta corriente" del infractor todos los movimientos que la afectan y las razones que los motivan unívocamente. Las modificaciones son registradas en un log inaccesible que resulta de difícil interpretación y que debe relacionarse con el legajo y a este con las infracciones, obligando a un importante esfuerzo de armado y comprensión.²¹

6.1- Recomendación: El registro de aumentos o disminución de puntos no es accesible.

Facilitar el acceso al seguimiento de los incrementos y decrementos de puntos producidos y su motivo o sea, a la "cuenta corriente" del infractor, a todos los movimientos que la afectan y a las razones que los motivan unívocamente.

Opinión del auditado: *Se realizaron las modificaciones requeridas.*

Opinión del auditor: Fue desarrollado el módulo que permite consultar la "cuenta corriente" del infractor y el detalle de los descuentos recibidos por legajo, y desde este pasar a la infracción puntual. **Grado de avance satisfactorio. Se levanta la observación.**

7-Operación del sistema.

7.1-Observación: La información no se carga en el origen de la transacción en el caso de las intervenciones de Capacitación y Juzgamiento.

Tanto la intervención en sede judicial como la ejecución de cursos y el consecuente incremento de puntos derivados de las Capacitaciones, son ejecutados por fuera del sistema, como si no se tratasen de pasos relacionados con el mismo. Esto hace que su tramitación se realice como un apéndice del sistema con soporte papel, en el caso de las devoluciones de puntos por curso a cargo del ciudadano, y que deban ser presentados al controlador para su ingreso al sistema. Estas tareas insumen tiempo y podrían evitarse si se habilita un acceso a estas etapas del proceso a los emisores de certificados de cursos y a los jueces en el sistema, mejorando la eficiencia de la operación. Asimismo, es sabido que el ingreso de la información en el



²¹ La reciente incorporación de la asociación del descuento de puntos a la falta que lo origina, anteriormente estaba asociada al legajo, constituye un avance en la trazabilidad de la reconstrucción de las decisiones tomadas por el controlador

origen de la transacción disminuye los errores mejorando la corrección de la información.

7.1- Recomendación: La información no se carga en el origen de la transacción en el caso de las intervenciones de Capacitación y Juzgamiento.

Facilitar accesos al sistema al poder judicial y a las sedes otorgantes de los certificados de cursos entre otras y evitar que el controlador deba ingresar estas transacciones que se producen en sitios distantes y no son de su incumbencia. Facilitar el ingreso de la información en el origen de la transacción disminuye los errores y mejorando la corrección de la información.

Opinión del auditado: *La intervención en sede judicial es ingresada en el sistema, y determina el estado del legajo. Los cursos de capacitación por pérdida de puntos son ingresados al sistema una vez realizados por el infractor y presentada la documentación correspondiente a la aprobación de los mencionados cursos.*

Opinión del auditor: Se ha provisto una consulta en línea a la Justicia Contravencional de los antecedentes del infractor con lo que se evita el pedido de dicha información mediante el libramiento de oficios. Una funcionalidad similar se ha facilitado a los encargados del otorgamiento de las licencias en relación con las deudas por infracciones pendientes. Asimismo se ha facilitado a la DGAI a intervenir en el sistema de Licencias para inhibir la posibilidad de solicitar un duplicado de la licencia al infractor castigado con la inhabilitación de la misma. Todas estas adecuaciones constituyen avances en el sentido propuesto sin resolver por completo los hechos planteados. **Grado de avance incipiente. Se mantiene la observación.**

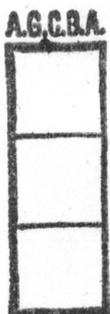
VI. CONCLUSION

En lo que respecta puntualmente a las prestaciones funcionales del sistema, éstas han sido mejoradas en casi todas las debilidades observadas. Se ha organizado un equipo de desarrollo que mantiene actualizado el sistema informático que cuenta con método y personal.

Se han incorporado procesos que disminuyen la prescripción de faltas y mejoran el seguimiento como la radicación automática de flotas, de transportistas y bancos así como también de vehículos y conductores con múltiples infracciones²².

No obstante, continúa pendiente la resolución de la mayoría de las debilidades referidas a la seguridad del sistema, como por ejemplo, la creación de un área o función de seguridad independiente de las áreas de tecnología y usuarias, la instrumentación del control de las interfaces mediante las que se actualiza el sistema en procesos por lotes, la mejora de algunas incompatibilidades funcionales como la

²² Este seguimiento castiga al infractor rebelde que no comparece mejorando la equidad con relación a quien comparece espontáneamente. Asimismo da prioridad a la aplicación de penalidades a los infractores consuetudinarios cuyo seguimiento debe ser uno de los ejes del sistema de prevención.

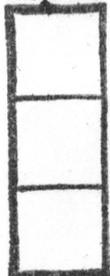


puesta en producción, y otros. Las medidas para reducir la dependencia de la Proveedora no exhiben avances importantes.

No se han mejorado las debilidades estructurales del sistema, que no captura todas las transacciones desde su origen ni soporta la totalidad del proceso. El sistema no se encuentra integrado con otros aplicativos, como por ejemplo, el sistema de otorgamiento de licencias. La falta de integración de las bases de datos genera redundancias e inconsistencias²³. Asimismo, la falta de integración también es funcional²⁴. Para su resolución es necesario generar una estrategia que incluya la participación de áreas de tecnologías centrales como la ASInf (Agencia de Sistemas de Información) y las áreas usuarias con las que se comparte información o etapas del proceso.

En resumen, se ha mejorado o resuelto el 19% (5 sobre 27) del total de las observaciones formuladas en el informe de origen objeto de este seguimiento. Ha quedado sin resolver el 48 % (13 sobre 27) de las observaciones. Y el Ente auditado ha iniciado modificaciones tendientes a subsanar las observaciones en un 33 % (9 sobre 27) de los casos. (Ver anexo II).

AGCBA



23 Como consecuencia de esto es necesario recurrir a interfases, como la utilizada para actualizar las licencias, que debilitan el ambiente de control e incrementan los riesgos para la integridad de la información

24 Los sistemas que deberían interactuar en forma automática resolviendo la transacción completa, como la inhibición del otorgamiento de licencias junto con la retención de la misma, no ejecutan la transacción completa sobre los dos aplicativos simultáneamente. Se han generado servicios que resultan en una resolución parcial e incompleta.

Anexo I Marco Normativo.

Se Utilizaron:

- Las Normas Básicas de Auditoría Externa de la AGCBA y las Normas Básicas de Auditoría de Sistemas de la AGCBA, la ley 70, ley 325 y complementarias.
- El Manual COBIT IV. (Control Objectives for Information and Related Technology) de la Information Systems Audit and Control Association. Capítulo Buenos Aires.

Supletoriamente se utilizaron:

- Las normas y recomendaciones de seguridad establecidas por la ASI (Ex DGEySI).
- Manual de Auditoría Informática de la Sindicatura General de la Nación, SIGEN.
- Manual CISA. (Manual de Control Information System Auditor)

Anexo II Grado de resolución en el seguimiento de observaciones

Gráfico de Observaciones resueltas satisfactoriamente (5 sobre 27 totales) ; en grado incipiente (9 sobre 27) ; y las no resueltas (13 sobre 27).

