

INFORME EJECUTIVO

Lugar y fecha de emisión	Ciudad Autónoma de Buenos Aires, Marzo de 2014.
Código del Proyecto	10.13.01
Denominación	Sistema SUACI
Tipo	Auditoría de Relevamiento
Período examinado	2012
Objeto:	Hardware, software, sistemas de información e infraestructura tecnológica y organizacional de la Dirección General de Atención Vecinal (DGATVEC) y la Agencia de Sistemas de Información (ASInf).
Jurisdicción/ Programa:	Jur 90 y Jur 68 entidad 270
Unidad Ejecutora	Secretaría de Gestión Comunal y Atención Ciudadana Agencia de Sistemas de Información
Programa Presupuestario	Presupuesto 2012: Jur 90 / Programa 60 \$10.828.063
Objetivo	Evaluar los procesos informáticos del Sistema SUACI.
Alcance	Examen de las buenas prácticas, adecuados mecanismos de seguridad, adecuada organización y aprovechamiento de las facilidades tecnológicas en los procesos de registración, seguimiento y resolución de las demandas ciudadanas.
Desarrollo de tareas	Las tareas de auditoría se realizaron entre los meses de marzo a agosto de 2013.
Aclaraciones previas	El alcance del presente informe consistió en el relevamiento de la seguridad lógica y física y en los Planes de Continuidad (Plan de Contingencias ¹ y Plan de Recuperación de Desastres ²). Es decir, la entrega y continuidad de los servicios del Sistema.

1 Plan de Contingencias: es un instrumento de gestión para el buen gobierno de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones en el dominio del soporte y el desempeño. Dicho plan contiene las medidas técnicas, humanas y organizativas necesarias para garantizar la continuidad del servicio y las operaciones de una organización. Un plan de contingencias es un caso particular de plan de continuidad aplicado al área de informática o tecnologías. Otras áreas pueden tener planes de continuidad que persiguen el mismo objetivo desde otro punto de vista. No obstante, dada la importancia de las tecnologías en las organizaciones modernas, el plan de contingencias es el más relevante.

2 Plan de Recuperación ante Desastres: (del inglés Disaster Recovery Plan) es un proceso de recuperación que cubre los datos, el hardware y el software crítico, para que un servicio pueda comenzar de nuevo sus operaciones en caso de un desastre natural o causado por humanos. Esto también debería incluir proyectos para enfrentarse a la pérdida inesperada o repentina de personal clave, el propósito es la protección de datos y la recuperación de los servicios con su vuelta a la normalidad.



El Decreto N° 12/GCABA/11 reglamenta el Artículo 5° de la ley 3304 del 2009, estableciendo al Sistema Único de Atención Ciudadana, en adelante SUACI, como única plataforma de acceso y tratamiento obligatorio de consultas, quejas, denuncias, sugerencias y solicitudes, las cuales una vez ingresadas, deben ser derivadas a los organismos que resulten competentes a fin de que sean respondidas en tiempo y forma.

En el 2012 la RES 1-SSATCIU-2012 actualiza los canales de ingreso al SUACI y fija las competencias de la Dirección General de atención Vecinal (DGATV) dependiente de la Subsecretaría de Atención Ciudadana y de la Agencia de Sistemas de Información (ASInf o ASI) en la operación del sistema.

La responsabilidad directa del sistema SUACI le corresponde a la DGATVEC que lo administra y también gestiona el Centro de Atención Telefónica 147. Además tiene a su cargo la seguridad lógica. La administración de los usuarios: altas, bajas y modificaciones (ABM) del Sistema, han quedado a cargo de la Dirección de Atención Vecinal, cuya función es ejercida por el Gerente Operativo de Sistemas de la DGATVEC, autorizando accesos, usuarios y perfiles. También solicita y establece las prioridades a los cambios, modificaciones y actualizaciones del sistema que son canalizadas a la ASInf que controla y prueba las entregas de la empresa que responden a los requerimientos de cambio y mantenimiento del sistema.

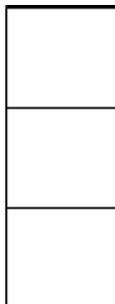
El SUACI opera en servidores residentes en el Centro de Datos³ (Data Center, DC) de la ASInf. La Agencia también se encarga de la operación, mantenimiento, soporte, comunicaciones digitales, copias de respaldo de la información⁴ (*back up*), etc.; en síntesis, todo lo que tenga que ver con la infraestructura de soporte del sistema.

La responsabilidad por las tareas operativas, y las relativas a la seguridad de la información del SUACI también están delegadas en la Agencia que brinda todos los servicios atinentes a la seguridad física y respaldo a la información. También se ocupa de la seguridad periférica del sistema (seguridad de red, antivirus, ataques informáticos, paredes cortafuegos (firewalls), etc.).

³ Centro de Datos (DC) o Centro de Cómputos (CC): es aquella ubicación donde se concentran los recursos necesarios para el procesamiento de la información de una organización.

En el presente informe se ha decidido el uso de Centro de Datos (DC) para evitar confusiones con las siglas que identifican al Call Center (CC).

⁴ Back Up: copia de seguridad o copia de respaldo (su nombre en inglés) en tecnologías de la información, es una copia de los datos originales que se realiza con el fin de disponer de un medio de recuperarlos en caso de su pérdida. Las copias de seguridad son útiles ante distintos eventos y usos: recuperar los sistemas informáticos y los datos de una catástrofe informática, natural o ataque; restaurar una pequeña cantidad de archivos que pueden haberse eliminado accidentalmente, corrompido, infectado por un virus informático u otras causas; guardar información histórica y además permitir el traslado de la información a ubicaciones distintas de la de los datos originales; etc.



	<p>El SUACI tiene pautadas las prestaciones y sus desagregaciones para la carga de los requerimientos de los ciudadanos. Estos requerimientos están prefijados y definidos formalmente como: Reclamo, Denuncias, Quejas y Solicitud. También el estado del trámite está pautado y definido en el Sistema y es: Iniciado, Notificado, Verificado, En trámite, Cumplido, Denegado, Derivado, Reiterado e Inspeccionado.</p> <p>Los canales de ingreso de la información son múltiples: el 147 (Call Center), el correo electrónico, la página Web del sistema, las solicitudes presenciales de los vecinos en las Unidades de Atención Ciudadana (UAC) y las terminales de autoconsulta.</p> <p>Las áreas prestadoras son las encargadas de la resolución del reclamo. La tramitación y la información del cambio de estado del reclamo corresponden al prestador y no al Sistema. También, las prioridades de tramitación no corresponden al SUACI, son propios de cada área prestadora. Éstas son las que informan al SUACI el estado del trámite para que el ciudadano pueda realizar su seguimiento.</p> <p>La arquitectura de los sistemas de la CABA ubica al SUACI como interfase horizontal de información entre la ciudadanía y las áreas prestadoras de servicios (sean éstas públicas o privadas) y sus respectivos sistemas, a los cuales se les derivan los registros que les corresponden y éstos a su vez devuelven el estado del trámite.</p>
<p>Principales Conclusiones</p>	<p>En el año 2012 ingresaron al SUACI aproximadamente 344.000 registros, de estos el CC 147 incorporó el 58.26% del total.</p> <p>En caso de no operar el sistema SUACI, las llamadas al Call Center del 1475 (CC 147), las presentaciones presenciales, por vía mail, web y otras que son registradas en este sistema, no podrían ser atendidas ni registradas en ningún sistema alternativo.</p> <p>Estas circunstancias obligan a extremar los procedimientos de los Planes de Continuidad del Servicio (Planes de Contingencias y Planes de Recuperación de Desastres) y la seguridad lógica y física del Sistema.</p> <p>Las medidas tomadas por la ASINF recientemente, al establecer y aprobar para todo el Poder Ejecutivo el “Marco Normativo de Tecnología de la Información” y establecer plazos de cumplimiento es un paso adecuado para que la ASInf regularice y formalice sus propios procedimientos que en muchos casos existen aunque son</p>

5 Call Center: es un tipo de organización usada con el propósito de recibir y transmitir una gran cantidad de llamados y pedidos a través del teléfono, también pueden cursar estos por canales adicionales al teléfono, tales como fax, mail, mensajes de texto y mensajes multimedia, entre otros.



	<p>informales.</p> <p>En el caso de la DGATV a cargo de la administración de usuarios, las carencias son graves y deberán requerir de un esfuerzo para proteger el sistema y dotarlo de una administración adecuada.</p>
<p>Principales Debilidades</p>	<p>En cuanto a la administración de la seguridad y de los usuarios y claves a cargo de la Gerencia Operativa Sistemas de Atención al Ciudadano de la DGATV hay graves deficiencias en el manejo y la administración que afectan la seguridad del sistema. Tales como: No hay Política formal ni informal de Seguridad Lógica. No se encuentran procedimientos escritos formales sobre el manejo de claves de acceso de usuarios al SUACI. No hay procedimientos escritos formales para la determinación y manejo de perfiles de usuario y claves de administradores. Las claves no son secretas. No hay depuración automática de usuarios (importante para el caso de los operadores del CC 147 con alta rotación de personal). Hay más de un usuario con clave de administrador. No hay una adecuada segregación de funciones que permita un control por oposición.</p> <p>En cuanto a la ASInf las principales debilidades radican en el aseguramiento de la continuidad del servicio. Allí podemos mencionar: la falta de una Evaluación de Riesgos. La Inexistencia de un Plan de Contingencia y de un Plan de Recuperación de Desastres específico del sistema SUACI, ni global del Centro de Datos (DC) de la ASInf. Falta de un Centro de Datos (DC) alternativo a su Centro de Cómputos.</p>

