

"2014, Año de las Letras Argentinas"



INFORME FINAL DE
AUDITORIA
Con Informe Ejecutivo

Proyecto N° 10.13.01

SISTEMA SUACI

Auditoría de Relevamiento

Período 2012

Buenos Aires, Marzo 2014

AUDITORIA GENERAL DE LA CIUDAD DE BUENOS AIRES

Av. Corrientes 640 - 5to. Piso - Ciudad Autónoma de Buenos Aires

PRESIDENTE:

Lic. Cecilia Segura Rattagan

AUDITORES GENERALES:

Dr. Santiago M. De Estrada

Ing. Facundo Del Gaiso

Lic. Eduardo Epszteyn

Dr. Alejandro G. Fernández

Ing. Adriano E. Jaichenco

Dra. María Victoria Marcó



Código de Proyecto: 10.13.01

Nombre del Proyecto Auditoría: Sistema SUACI

Tipo: Auditoría de Relevamiento

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

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.

Período a Relevar: 2012

Director de Proyecto: Dra. Gabriela Custer

Supervisor: Lic. Héctor S. Zancada

Aprobado por unanimidad en Sesión de Colegio de Auditores Generales de fecha 26 de Marzo de 2014.

Resolución AGC N° 119/14



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>



**INFORME FINAL DE AUDITORÍA
"SISTEMA SUACI"
PROYECTO N° 10.13.01**

**Señora
Presidenta 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 relevamiento en el ámbito de la Agencia de Sistemas de Información con el objeto detallado en el apartado siguiente.

I. OBJETO DE AUDITORÍA

Hardware, software, sistemas de información e infraestructura tecnológica y organizacional de la DGAV y ASInf.

II. OBJETIVO DE LA AUDITORÍA

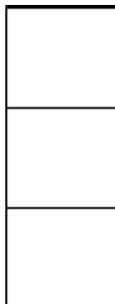
Evaluar los procesos informáticos del Sistema SUACI.

III. ALCANCE DEL EXAMEN

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.

El examen fue realizado de conformidad con las normas de la AGCBA, aprobadas por Ley N° 325 y las Normas Básicas de Auditoría Externa, aprobadas por el Colegio de Auditores de la Ciudad de Buenos Aires, según Resolución N° 161/00 AGC y las Normas Básicas de Auditoría de Sistemas, Acta de Colegio de Auditores 123/01.

Las tareas de auditoría se realizaron entre los meses de marzo a agosto de 2013.



3.1 PROCEDIMIENTOS

3.1.1 Se envió Nota de solicitud de información referida al Sistema SUACI a la Agencia de Sistemas de Información (ASInf) y a la Dirección General de Atención Vecinal (DGATVEC).

3.1.2 Se solicitó un puesto de trabajo a la Dirección General de Atención Vecinal con usuario y clave para tener acceso al sistema SUACI (Sistema Único de Atención Ciudadana).

3.1.3 Se realizaron visitas de verificación relacionadas con:

- o la seguridad física de los servidores del SUACI (residentes en el Centro de Cómputos (CC) de la ASInf).
- o las copias de seguridad y el respaldo de la información, sus pruebas de recupero y guarda en sede externa del SUACI (CC de la ASInf).
- o los procesos y medidas para garantizar la continuidad del servicio.
- o la administración de cuentas de usuarios (Gerencia Operativa de Sistemas de la DGATVEC).
- o el Plan y las Políticas de Seguridad, su monitoreo, los incidentes, la seguridad de red y la prevención, detección y corrección de ataques y software malicioso (Gerencia Operativa Seguridad Informática de la ASInf).
- o información sobre el código fuente, registro del *copyright* en el área de Integración de Sistemas de la ASInf.

3.2 Entrevistas realizadas:

3.2.1 Entrevistas con personal de la ASInf.

Se realizaron entrevistas con los responsables de las siguientes áreas:

- o Dirección General de Integración de Sistemas;
- o Dirección General de Gobierno Electrónico;
- o Gerencia Operativa Seguridad Informática;
- o Dirección General de Infraestructura;
- o Auditoría Interna.

3.2.2 Entrevistas con personal de la DGATVEC.

Se realizaron entrevistas con los responsables de las siguientes áreas:

- o Dirección General de Gestión de Calidad perteneciente a la Subsecretaría de Atención Ciudadana;



- Gerencia Operativa de Control de Calidad de Servicios dependiente de la Dirección General de Gestión de Calidad;
- Dirección General de Atención Vecinal dependiente de la Subsecretaría de Atención Ciudadana.
- Gerencia Operativa de Sistemas de Atención al Ciudadano (responsable operativo de la habilitación de usuarios del SUACI y de los cambios en el sistema);
- Gerencia Operativa de Soporte y Control de Atención;
- Gerencia Operativa de Plataforma de Atención Ciudadana;
- Gerencia Operativa de Evaluación de Calidad de Gestión.

IV. ACLARACIONES PREVIAS

El sistema SUACI, al momento de este relevamiento, se encuentra en funcionamiento estable y en una fase de mantenimiento y evolución.

El alcance del presente informe consistió en el relevamiento de la seguridad lógica y física y en los Planes de Continuidad (Plan de Contingencias⁶ y Plan de Recuperación de Desastres⁷). Es decir, la entrega y continuidad de los servicios del Sistema. En caso de no operar el sistema SUACI, las llamadas al Call Center del 147⁸ (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. El análisis de las funcionalidades no fue incluido en el alcance.

4.1 Antecedentes:

Ley 2.247 (BOCBA N° 2613): Obligatoriedad de exhibir un libro de quejas, sugerencias y reclamos en las dependencias comunales públicas y privadas que presten atención al público

Mediante Decreto N° 521/GCABA/06, se creó el Sistema Único de Gestión de Reclamos/solicitudes (SUR), como la herramienta informática de uso obligatorio para todas las áreas que conforman el Poder Ejecutivo de la Ciudad Autónoma de Buenos

6 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.

7 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.

8 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.



Aires. El objeto del SUR fue brindar respuestas concretas y eficientes a los reclamos/solicitudes vecinales recibidos a través de los distintos canales, implicando la obligación por parte de los organismos administrativos de realizar la tramitación del mismo en forma íntegramente virtual.

El Decreto N° 1.446/07 crea el Sistema Único de Denuncias (SUD); y por Resolución N° 528-AGC/08 se aprueba el manual de procedimientos del Sistema Único de Denuncias (SUD).

El Decreto N° 630/GCABA/08 designa a la entonces Subsecretaría de Atención Ciudadana, dependiente de la Jefatura de Gabinete de Ministros, como la autoridad de aplicación del Sistema SUR o el sistema que en materia de gestión de reclamos y solicitudes que en el futuro lo reemplace. También establece su uso obligatorio para registrar los reclamos de los ciudadanos.

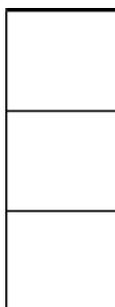
Más tarde, la Ley N° 3.304 de 2009 creó el Plan de Modernización de la Administración Pública, a fin de mejorar la gestión administrativa en el Gobierno de la Ciudad, uno de los componentes del mencionado Plan constituye el establecimiento de mecanismos de intervención del ciudadano en el seguimiento de la Administración. El Artículo 5º, apartado 5.2, titulado “Sistema de Quejas y Reclamos/solicitudes” tiene como objetivo *“permitir a los ciudadanos realizar consultas, quejas o sugerencias al Gobierno de la Ciudad a través de un sistema accesible vía Internet y/o telefónica, las que serán enviadas a los organismos correspondientes y respondidos en tiempo y forma”*.

El Decreto N° 12/GCABA/11 reglamenta dicho Artículo 5º en el punto 5.2, 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. El establecimiento del SUACI como plataforma única de acceso y tratamiento obligatorio, trajo aparejado, desde su entrada en vigencia, la integración de hecho del Sistema SUR y el SUD al mismo.

Posteriormente, en el 2012 la RES 1-SSATCIU-2012 actualiza los canales de ingreso al SUACI y fija las competencias de la DGATV y de la ASInf en la operación del sistema y además, establece un nuevo Reglamento de uso del mismo para cada canal de ingreso. También reglamenta los estados del trámite para su seguimiento hasta la resolución.

4.2 Descripción

El Sistema Único de Atención Ciudadana (SUACI) es el sistema donde se registran y procesan, en forma obligatoria, todas las solicitudes, quejas, denuncias y reclamos de los vecinos de la Ciudad.



La responsabilidad directa del sistema SUACI le corresponde a la DGATVEC (RES 1-SSATCIU-2012) que lo administra y también gestiona el Centro de Atención Telefónica 147. Además, vía el SUACI coordina la derivación de los reclamos, denuncias, quejas, solicitudes, consultas y trámites recibidos hacia las distintas dependencias del Gobierno de la Ciudad a cargo de la prestación del servicio.

La DGATVEC depende de la Subsecretaría de Atención Ciudadana que forma parte de la Secretaría de Gestión Comunal y Atención Ciudadana que depende en forma directa del Jefe de Gobierno de la Ciudad. (ver Anexo 3).

En el ámbito de esta Subsecretaría se encuentra la Dirección General de Gestión de Calidad y sus Gerencias Operativas de: Gestión de Calidad de Servicios y Evaluación de Calidad de Gestión. Ambas realizan tareas que se relacionan con el SUACI. Hacen un seguimiento y evaluación de la percepción de los vecinos sobre la calidad de los servicios prestados a través de la plataforma de Atención Ciudadana del Gobierno de la Ciudad. Elaboran encuestas de calidad y realizan informes periódicos sobre la cantidad y contenido de las comunicaciones de vecinos recibidas vía los distintos canales a la Secretaría. También realizan el control y seguimiento de la calidad en la atención, resolución de trámites y requerimientos realizados por los vecinos.

Se entiende por:

“Reclamo” al requerimiento efectuado por uno o más vecinos, a fin de solicitar la intervención de la Administración con relación a la ausencia de prestación o la prestación deficitaria de un servicio en una calle y numeración determinada.

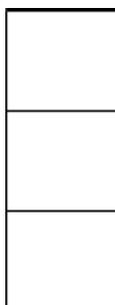
“Denuncias” consiste en toda gestión por la cual un ciudadano pone en conocimiento de la autoridad un hecho irregular o falta relativo a los ámbitos sujetos al poder de policía del GCBA.

“Quejas” se entiende por ellas a todo disgusto, enfado o sugerencia manifestada por un ciudadano hacia cualquier organismo del GCBA por un servicio brindado en forma deficiente, incompleta o inexistente.

La “Solicitud” no surge de un incumplimiento de servicio, representa un deseo por parte del ciudadano para ser realizado en un futuro (por ejemplo: la instalación de un semáforo en alguna intersección de calles).

En el sistema SUACI se cargan los datos que ingresan por distintos canales:

- el 147 (que opera dos Call Centers, uno operado por personal de la empresa contratada y otro operado por personal del GCBA.
- Vía correo electrónico: reclamos que llegan al GCBA por este medio.
- Vía página web: reclamos que cargan los ciudadanos por este medio.



- Presencial: reclamos que los vecinos realizan en las UACs (Unidades de Atención Ciudadana) y se ingresan al sistema.
- Chat: solicitudes y reclamos ingresados al sistema por este medio (a cargo de los operadores del CC).
- Plataforma de administración de redes sociales (twitter, Facebook).
- Terminales de autoconsulta: instaladas en las estaciones de subte, donde los ciudadanos pueden gestionar sus solicitudes y reclamos al Sistema.

De todos ellos, la mayor parte de la información se ingresa desde el CC 147. Cabe aclarar que el Call Center 147 incluye la atención de otras prestaciones ajenas al SUACI, tales como: rentas, información general, turnos de salud, campañas de vacunación, campañas específicas especiales (ej: inundaciones), etc.

Cada vez que se procede a ingresar/cargar en el SUACI alguna de las prestaciones estipuladas en el Sistema, éste genera un “Contacto” al que automática y sucesivamente se le asigna un número, el cual figura en el ticket que expide el Sistema, conteniendo todos los datos necesarios para su individualización y constituyendo constancia suficiente para la tramitación, gestión y seguimiento del mismo por parte del interesado. No resultando necesaria su presentación en soporte papel. Al tomarse un reclamo, salvo excepciones como los ingresados por la línea 108; se deben ingresar, con carácter obligatorio, los datos del ciudadano: nombre y apellido, número de documento de identidad, dirección del interesado, dirección o ubicación del reclamo/solicitud, teléfono particular y/o celular y/o dirección de correo electrónico.

Habitualmente, el ciudadano, recibe un correo electrónico con su número de contacto y la localización geográfica. Este puede realizar el seguimiento de su contacto vía la página web del SUACI (<https://suaci.buenosaires.gob.ar/suaci/contacto>), por medios presenciales o por los mismos medios por donde haya ingresado su reclamo. Los trámites resueltos también son informados al ciudadano que lo originó por vía del correo electrónico.

El SUACI informa al ciudadano el estado de su trámite. El “Estado” representa las distintas etapas por las que transita el reclamo/solicitud dentro del SUACI. Estos son:

- a) **Iniciado:** Corresponde al estado asignado al reclamo/solicitud cuando es ingresado por primera vez al sistema por alguna de las vías de recepción. En este caso el estado es otorgado en forma automática por el Sistema.
- b) **Notificado:** Indica que el “Prestador” responsable de la resolución del reclamo/solicitud toma conocimiento de su existencia. El estado es asignado por el “Prestador”.
- c) **Verificado:** Indica que el “Prestador” ha realizado la comprobación en el lugar de la pertinencia del reclamo/solicitud. El estado es asignado por el “Prestador” una vez efectuada la verificación correspondiente. Debe indicarse el resultado de la verificación.



- d) **En trámite:** Indica que el reclamo/solicitud se encuentra en proceso de resolución por parte del “Prestador” una vez verificada la pertinencia del mismo. El estado es asignado por el “Prestador”.
- e) **Cumplido:** Indica que el reclamo/solicitud tuvo resolución por parte del “Prestador”. El estado es asignado por el “Prestador”.
- f) **Denegado:** Indica la negativa fundada de resolución del reclamo/solicitud por parte del “Prestador”, por razones de índole técnica, legal o procedimental. El estado es asignado por el “Prestador”.
- g) **Derivado:** Es la funcionalidad que permite reasignar el reclamo/solicitud a otra prestación cuando la resolución del reclamo/solicitud requiera de varias intervenciones del mismo o distinto prestador. Se puede derivar tantas veces como sea necesario para la resolución final del reclamo/solicitud.
- h) **Reiterado:** Es una funcionalidad que permite reiterar el reclamo/solicitud tantas veces como sea necesario, mientras el mismo se encuentre en proceso de resolución. En el reclamo/solicitud se muestra la cantidad de veces que ha sido reiterado. Esta funcionalidad es otorgada automáticamente al momento de ingresar el reclamo/solicitud nuevamente. El reclamo/solicitud puede ser reiterado por el ciudadano que lo inició o por cualquier otro.
- i) **Inspeccionado:** Esta función comprende los casos en los cuales la resolución del reclamo/solicitud se encuentre sujeta a la ejecución de la prestación por parte de un tercero y resulte supervisada por parte de los organismos responsables. El organismo responsable de la inspección o certificación correspondiente debe cargar el resultado de la respectiva certificación o inspección debiendo indicar la fecha de realización de la inspección, nombre y apellido del inspector, su número de ficha o DNI y el resultado de la supervisión y/o fiscalización.

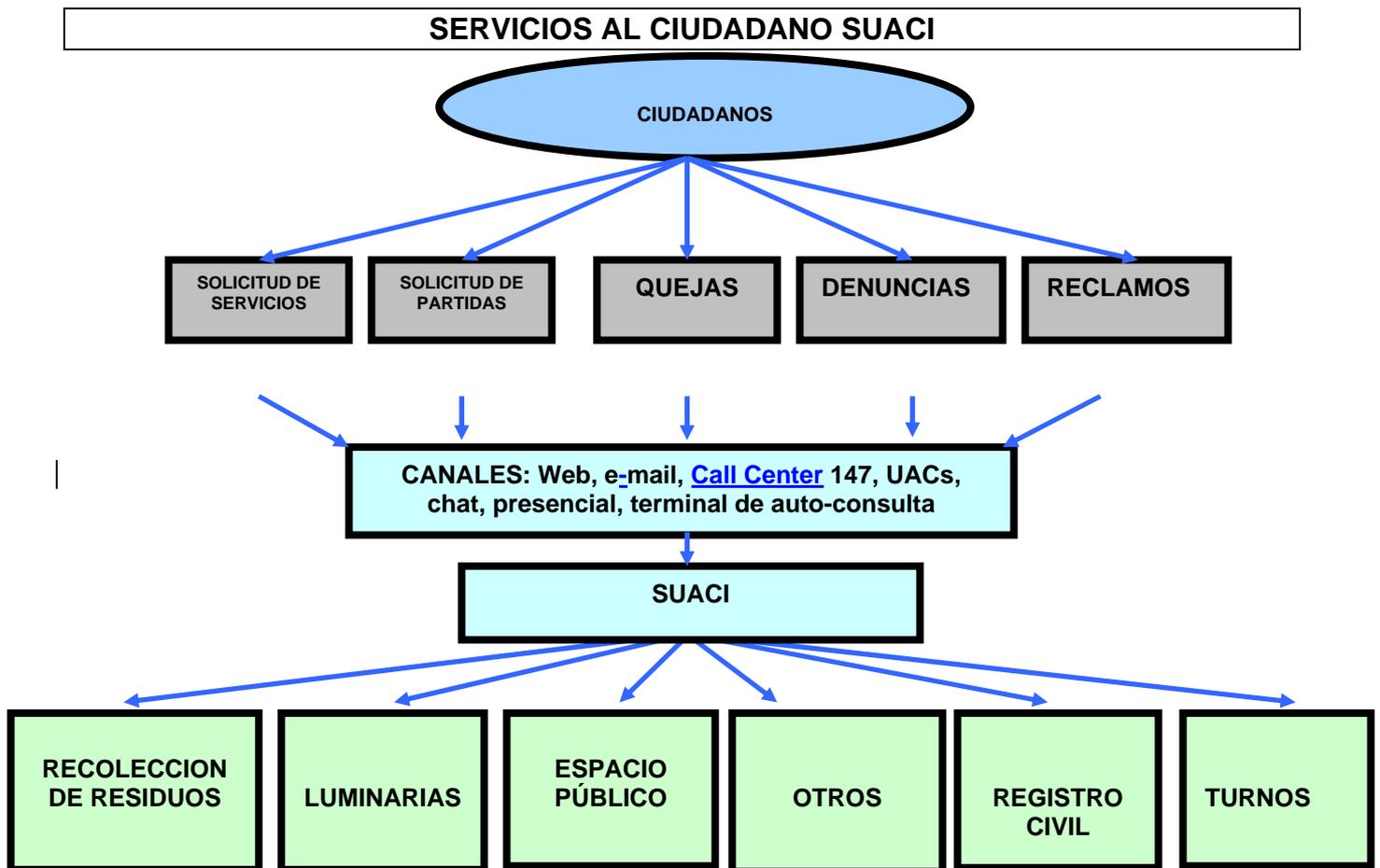
El flujo del trámite es, primero el registro del reclamo (el SUACI en forma automática carga el estado “iniciado”), sigue la toma de conocimiento por el área responsable (estado “notificado” lo carga el prestador), luego, la verificación de su pertinencia (“verificado”); en caso de no ser pertinente se notifica su denegatoria (“denegado”), en caso de serlo, ingresa “en trámite”, éste luego de ser resuelto por el prestador ingresa al sistema el estado “cumplido” e “inspeccionado” en caso de requerirlo (por ejemplo: servicios brindados por empresas). Además, el sistema refleja la posibilidad de derivación a otra área (“derivado”) y la posibilidad de la reiteración por parte de los ciudadanos (“reiterado”) indicando la cantidad de reiteraciones.

La tramitación y la información del cambio de estado del reclamo corresponden al prestador y no al Sistema. Las prioridades de tramitación tampoco corresponden al SUACI, son propias de cada área prestadora, por ello el proceso de respuesta y comunicación al vecino va a depender del flujo que ésta tenga en cada área, es la prestadora del servicio la que informa al SUACI el estado del trámite para que el ciudadano pueda realizar su seguimiento. Las áreas prestadoras son las encargadas de la resolución del reclamo.



En cuanto a la resolución de los reclamos, un análisis del segundo semestre de 2012⁹ indica que los reclamos pendientes ascienden a un 36% y los cerrados a un 64%. Aunque, cabe aclarar, que si bien las áreas informaron como reclamos resueltos el total de los casos “cerrados/terminados”, un 19% de los encuestados por la Gerencia Operativa de Evaluación de Calidad de Gestión confirma que su reclamo todavía no había sido resuelto. (Ver Anexo IV).

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 aplicativos verticales de gestión sectoriales, a los cuales se les derivan los registros que les corresponden y estos a su vez devuelven el estado del trámite hasta su resolución.



El SUACI fue desarrollado por una empresa que se ocupa del desarrollo y de los cambios a realizar en el sistema, bajo el control de la Agencia de Sistemas de Información (ASInf) del GCBA. El desarrollo incluye la posibilidad de cargar al sistema por sus distintos canales (las llamadas al CC 147, correos electrónicos y entradas por la página web y

⁹ Elaborado por la Dirección General de Gestión de Calidad.



accesos presenciales y otros) para facilitar el contacto con la ciudadanía. La DGATVEC es quien solicita a la ASInf los cambios, modificaciones y actualizaciones del sistema y fija las prioridades de ellos. La ASInf se ocupa de controlar, probar y poner en producción los cambios y modificaciones del sistema, también guarda y controla las versiones y los códigos fuente del sistema.

Actualmente, se encuentra funcionando en forma estable y continuada, y los desarrollos apuntan al mantenimiento y evolución del sistema.

Si bien el análisis de la funcionalidad está fuera del alcance del relevamiento, vale mencionar que la funcionalidad y sencillez de registración es percibida favorablemente por los usuarios (según encuestas realizadas por la Gerencia Operativa de Evaluación de Calidad de Gestión, ver Anexo IV). No obstante, en el desarrollo de las tareas de campo del Equipo de Auditoría se han verificado determinadas inconsistencias funcionales, tales como: la no actualización de los organismos prestadores de los servicios que han cambiado a otras reparticiones y los medios de pago para la solicitud de partidas, consideramos que es muy restringida y limitada. También, compartiendo con la Gerencia antes mencionada se deberían revisar los criterios de categorización de las prestaciones (los usuarios señalan como “muy engorroso” el proceso de localización y selección de la categoría adecuada), y muchos reclamos quedan fuera del SUACI, por no poder ser categorizados dentro del listado disponible de prestaciones. También, deberían unificarse con las áreas prestadoras un criterio único de codificación de los estados de flujos (iniciado, en trámite, etc.), para facilitar la evaluación y el análisis de la información. Además, en el caso del estado “denegado” se indica que ésta debe ser fundada, sin embargo el prestador puede cargar ese estado sin fundarlo en el campo “motivo”. También el sistema carece de un sistema de alertas automáticas, por ejemplo, referido a los plazos caídos del trámite.

La DGATVEC se apoya en el servicio de la ASInf para el funcionamiento del Sistema. El SUACI opera en servidores residentes en el Centro de Datos¹⁰ (Data Center, DC) de la ASInf. La Agencia también se encarga de la operación, mantenimiento, soporte, comunicaciones digitales, copias de respaldo de la información¹¹ (*back up*), etc.; en resumen, todo lo que tenga que ver con la infraestructura de soporte del sistema (la RES 1-SSATCIU-2012 estipula que la ASInf debe proveer un servicio con un 99% de disponibilidad del sistema los 365 días del año).

¹⁰ 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).

¹¹ 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.



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; los que son procesados en el Centro de Datos (DC) de la ASInf ya que allí residen los servidores del sistema SUACI. La ASInf también se ocupa de la seguridad periférica del sistema (seguridad de red, antivirus, ataques informáticos, paredes cortafuegos (firewalls), etc.). (Para más detalle ver Anexo 3).

La administración de los usuarios: altas, bajas y modificaciones (ABM) del Sistema, han quedado en manos en la Dirección de Atención Vecinal; esta función es ejercida por el Gerente Operativo de Sistemas de la DGATVEC, autorizando accesos, usuarios y perfiles. Son usuarios del Sistema, el personal del Call Center 147 (alta rotación de personal), usuarios de la propia DGATVEC, personal de las áreas prestadoras de servicios, personal de las UACs, etc.

La Gerencia Operativa de Sistemas de la DGATVEC es además quien solicita y establece las prioridades a los cambios, modificaciones y actualizaciones del sistema. Éstas son canalizadas a la ASInf. Allí, la Dirección General de Integración de Sistemas se ocupa de pasarlos a la empresa contratada para el desarrollo y mantenimiento del SUACI. Esta Dirección también controla y prueba, en ambientes separados, las entregas de la empresa que responden a los requerimientos de cambio y mantenimiento del sistema.

Durante el año 2012, se incorporaron decenas de prestaciones y muchas que estaban se le incorporaron especificaciones aumentando así la eficacia del sistema al permitir incorporar más reclamos y solicitudes. En ese mismo año no hubo incorporación de nuevos canales de acceso al sistema (chat, smartphones, etc.).

En el año 2012 se ingresaron al SUACI 343.942 registros, de estos el CC 147 incorporó el 58.26% del total. En ese mismo año se cerraron 201.940 registros, es decir un 58.7% del total ingresados. La diferencia (142.002 registros) quedaron sin resolver o en trámite de cumplimiento. En el 2012 no se archivaron registros para depurar la base.

V. DEBILIDADES

Dirección General de Atención Vecinal: Deficiencias en la organización.

- 5.1 No hay Dueño del Dato¹² para el SUACI.
- 5.2 No hay Acuerdo de Nivel de Servicios (SLA)¹³ que formalizan la relación entre la ASInf y la DGATVEC.

¹² Dueño del dato: es la persona responsable del activo, debe velar por que se cumplan los requisitos de la información (Eficacia, Eficiencia, Confidencialidad, Integridad, Disponibilidad, Cumplimiento, Confiabilidad), asegurándose que todas las áreas brinden las condiciones para que la información cumpla esos requisitos. Es un usuario calificado, que conoce las necesidades de su sector y en tal carácter realiza las solicitudes para que se generen las soluciones informáticas necesarias con las condiciones de seguridad que establecen las políticas de seguridad Informática.

¹³ Service Level Agreement (SLA): también conocido por las siglas ANS o SLA, es un contrato escrito entre un proveedor de servicio y su cliente con objeto de fijar el nivel acordado para la calidad de dicho servicio. El SLA es una herramienta que ayuda a ambas partes a llegar a un consenso en términos del nivel de calidad del servicio, en aspectos tales como tiempo de respuesta, disponibilidad horaria, documentación disponible, personal asignado al servicio, etc. Básicamente el SLA establece la relación entre ambas partes: proveedor

5.3 No existe Plan de Capacitación aprobado formalmente.

5.4 **Relativo a la Red Interna:** Deficiencias en la seguridad física y lógica.

- a) No se limita el intercambio de archivos con código ejecutable ni existe un procedimiento formal para situaciones de alerta por detección de software malintencionado. No se da capacitación sobre políticas seguridad en el uso de Internet.
- b) En la sala de servidores, no poseen UPS¹⁴ para suministro de energía frente a cortes.
- c) El recinto se encuentra alfombrado y se usa para almacenamiento de material inflamable (cajas de cartón).
- d) En la sala de servidores el detector de humo se encontraba inhabilitado con una bolsa plástica.
- e) La red posee un servidor, sin equipo de respaldo.

Relativo a la Gerencia Operativa Sistemas de Atención al Ciudadano

5.5 **Administración de la seguridad y de los usuarios y claves**

Dirección General de Atención Vecinal - Gerencia Operativa Sistemas de Atención al Ciudadano: hay deficiencias en el manejo y la administración que afectan la seguridad del sistema.

A saber:

- a) No disponen de una Clasificación de Criticidad de los Recursos¹⁵ ni se efectuó una Clasificación de la Información¹⁶.
- b) No se realizó una Evaluación de Riesgos¹⁷.

y cliente. Un SLA identifica y define las necesidades del cliente a la vez que controla sus expectativas de servicio en relación a la capacidad del proveedor, proporciona un marco de entendimiento, simplifica asuntos complicados, reduce las áreas de conflicto y favorece el diálogo ante la disputa.

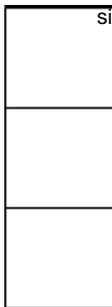
¹⁴ UPS: (del inglés uninterruptible power supply, sistema de alimentación ininterrumpida), es un dispositivo que gracias a sus baterías u otros elementos almacenadores de energía, puede proporcionar energía eléctrica por un tiempo limitado y durante un desperfecto a todos los dispositivos que tenga conectados. También estos equipos, a veces, tienen como función la de mejorar la calidad de la energía eléctrica que llega a las cargas, filtrando subidas y bajadas de tensión.

¹⁵ Clasificación de Criticidad de los Recursos: Es una metodología que permite jerarquizar sistemas, instalaciones y equipos, en función de su impacto global, con el fin de facilitar la toma de decisiones. Para realizar un análisis de criticidad se debe: definir un alcance y propósito para el análisis, establecer los criterios de evaluación y seleccionar un método de evaluación para jerarquizar la selección de los sistemas objeto del análisis

¹⁶ Falta de clasificación de la información. No se ha efectuado una adecuada clasificación de la información de forma de precisar el nivel de confidencialidad de los datos y de la información en los diferentes procesos, computarizados o manuales.

¹⁷ Evaluación de Riesgos: es un proceso de análisis de riesgos informáticos que arroja como resultado un documento al cual se le conoce como matriz de riesgo. En este documento se muestran los elementos identificados, la manera en que se relacionan y los cálculos realizados. La matriz de riesgos es un Informe que detalla las amenazas significativas sobre cada activo, caracterizándolas por su frecuencia de ocurrencia y por la degradación que causaría su materialización sobre el activo.

La Dirección de la Organización sometida al análisis de riesgos debe determinar el nivel de criticidad, gravedad, impacto y riesgo aceptable, es decir, debe aceptar la responsabilidad de las insuficiencias teniendo máxima prioridad los programas que afronten situaciones críticas. Esta decisión no es técnica. Puede ser una decisión política, gerencial o puede venir determinada por ley o por



- c) 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.
- d) No hay procedimientos escritos formales para la determinación y manejo de perfiles de usuario y claves de administradores.
- e) No se realiza monitoreo, estadísticas de la red ni revisión sistemática de los reportes del Sistema (logs¹⁸).
- f) Las claves no son secretas.
- g) No está limitada la cantidad de intentos de ingreso.
- h) No existe la obligación de renovar periódicamente las claves en forma automática.
- i) No hay depuración automática de usuarios.
- j) No existe la inhibición de repetición de claves en las renovaciones.
- k) Hay más de un usuario con clave de administrador.
- l) No hay una adecuada segregación de funciones que permita un control por oposición.

5.6 Otras debilidades:

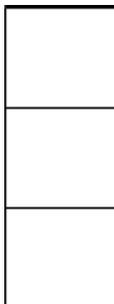
- a) No poseen procedimiento de revisión sistemática que asegure la actualización permanente del Plan Informático.
- b) No se elevan informes formales de gestión y tampoco existen informes formales de proyectos en curso.

5.7 **ASInf:** Debilidades en la seguridad y el aseguramiento de la continuidad del servicio.

- a) No hay Evaluación de Riesgos ni específico para el SUACI, ni global para el Centro de Datos.
- b) No hay Clasificación formal de Criticidad de los Recursos.
- c) No hay Política formal de Seguridad Física.

compromisos contractuales con proveedores o usuarios. Cualquier nivel de impacto y/o riesgo que se afronta es aceptable si se lo conoce y si lo acepta formalmente la Dirección.

¹⁸ Logs: son programas que analizan los registros de los servidores proporcionando información sobre “quién”, “cuándo” y “cómo” los usan; las tareas que se realizan y almacenan información sobre las peticiones fallida; los servidores capturan la totalidad de los accesos al sitio, la información normalmente reside en los propios servidores y tiene un formato estandarizado.



- d) No hay Plan de Contingencia específico del sistema SUACI, ni global del Centro de Datos (DC) de la ASInf.
- e) No poseen Centro de Datos (DC) alternativo a su Centro de Cómputos.
- f) Existen rutinas relacionadas con temas como corte de energía e incendio. Estas rutinas no están formalizadas en procedimientos aprobados.
- g) No hay procedimiento formal de acciones frente a paradas del servidor. Hay algunos procedimientos puntuales referidos al corte de suministro de electricidad e incendios. No obstante, el auditado declara tener servidores para un eventual remplazo por paradas.
- h) No hay Plan de Recuperación de Desastres ni específico del sistema SUACI, ni global del DC de la ASInf.

Luego de finalizadas las tareas de auditoría de campo, la ASI, en su descargo informa que: *“Muchos de los puntos objetados están siendo llevados adelante por la ASI, a partir de la reciente aprobación del “Marco Normativo de Tecnología de la Información” mediante RESOL 2013-177-ASINF de fecha 6 de noviembre de 2013 publicadas en el BOCBA 4275 (08/11/2013)...”* (ver Anexo I Normativa).

5.8 Presupuesto: Debilidades en la formulación presupuestaria.

Sistema Único de Atención Ciudadana: la gestión no se realiza en el marco de un programa específico. El Programa 60 (presupuesto 2012) está referido al Call Center que es el principal usuario de carga del sistema. No se realizan los informes de rendición presupuestaria trimestral que marca la ley 70. Además, las metas formuladas para este programa no permiten un adecuado seguimiento de los objetivos.

En el caso del presupuesto de la ASInf no es posible identificar las partidas presupuestarias específicas del sistema SUACI.

5.9 Incumplimiento Normativo:

Agencia de Sistemas de Información: el sistema fue desarrollado por el GCBA (contratando a una empresa). No se registró el *copyright* correspondiente. (Ver en el Anexo Normativo el Dto. N° 189/010 BOCBA 3375 del 08/03/2010, que establece la obligatoriedad de registrar los desarrollos del GCBA).

Dirección General de Atención Vecinal: No registraron la base de datos en la Defensoría del Pueblo, según Ley 25.326 de Protección de Datos Personales.



VI. CONCLUSIONES

En el año 2012 ingresaron al SUACI aproximadamente 344.000 registros, de estos el CC 147 incorporó el 58.26% del total.

En caso de no operar el sistema SUACI, las llamadas al Call Center del 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.

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.

En el caso de 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.

No obstante, 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 informales.

En cuanto a la DGATV a cargo de la administración de usuarios, las carencias son graves -inexistencia de Política formal ni informal de Seguridad Lógica. Falta de procedimientos escritos formales sobre el manejo de claves de acceso de usuarios al SUACI. Inexistencia de 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. Hay más de un usuario con clave de administrador. No hay una adecuada segregación de funciones que permita un control por oposición.- y deberán requerir de un esfuerzo para proteger el sistema y dotarlo de una administración adecuada.



ANEXO I Normativa

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.

Supletoriamente se utilizaron:

Manual COBIT IV versión 4.1 (*Control Objectives for Information and related Technology de la Information Systems Audit and Control Association*. Capítulo Buenos Aires.

Las normas y recomendaciones de seguridad establecidas por la ASInf.

Manual de auditoría Informática de la Sindicatura General de la Nación, SIGEN.

Manual CISA. (Manual de *Control Information System Auditor*).

SUACI

Ley 2.247 (BOCBA N° 2613): Obligatoriedad de exhibir un libro de quejas, sugerencias y reclamos en las dependencias comunales públicas y privadas que presten atención al público.

Decreto N° 630/08 (BOCBA N° 2.952): Se establece el uso obligatorio del Sistema Único de Gestión de Reclamos (SUR).

Decreto 1.446/07 (BOCBA N° 2.794): Se crea el Sistema Único de Denuncias (SUD).

Resolución N° 43-SSTCIU/08 (BOCBA N° 2.995): Aprueba el reglamento para el funcionamiento del Sistema Único de Gestión de Reclamos (SUR).

Resolución N° 528-AGC/08 (BOCBA N° 3.061): Aprueba el manual de procedimientos del Sistema Único de Denuncias (SUD).

Res. 1-SSATCIU/2012 Establece el SUACI como sistema único y obligatorio para las denuncias, reclamos, quejas, etc.

Resolución 18/ASInf/13, organigrama y misiones y funciones ASInf.

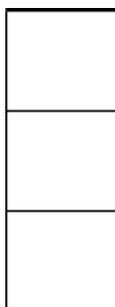
Dto. 521/06;

Decreto 521/06 (GCBA)

Buenos Aires, 19 de mayo de 2006

BO: 29/05/06 (CBA)

Ciudad de Buenos Aires. Reclamos. Trámites. Sistema Único de Gestión de Reclamos (S.U.R.). Call center. Herramienta informática de uso obligatorio para todas las áreas del Poder Ejecutivo de la ciudad.



Artículo 1° - Establécese el Sistema Único de Gestión de Reclamos, como herramienta informática de uso obligatorio para todas las áreas que conforman el Poder Ejecutivo de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires, que tiene por objeto brindar respuestas concretas y eficientes a los reclamos vecinales, favoreciendo la articulación y agilizando la intervención de las áreas implicadas en la resolución de las distintas problemáticas territoriales.

Artículo 2° - Apruébense el Reglamento del Sistema Único de Gestión de Reclamos, que obra como Anexo I y que, a todos los efectos, forma parte integrante del presente decreto.

Artículo 3° - Establécese como única vía de recepción de los reclamos definidos en el Anexo I, las Direcciones de Información y Atención al Público dependientes de los F/N Centros de Gestión y Participación, el Call Center del Gobierno de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires y las dependencias de atención al público que funcionan en el ámbito de las áreas centrales.

Artículo 4° - La autoridad de aplicación del Sistema Único de Gestión de Reclamos será el Ministerio de Gestión Pública y Descentralización, siendo su Unidad Ejecutora la Dirección General de Atención Vecinal.

Artículo 5° - Facúltase al Ministerio de Gestión Pública y Descentralización para adecuar el reglamento y aprobar el Manual Funcional del Sistema Único de Gestión de Reclamos, de acuerdo a las necesidades operativas del mismo.

Artículo 6° - El presente decreto es refrendado por el señor Ministro de Gestión Pública y Descentralización.

Artículo 7° - De forma.

Res. 1- SSATCIU/2012

DECRETO Nº 189/010

BOCBA 3375 Publ. 08/03/2010

Artículo 1°.- Instrúyese al Director Ejecutivo de la Agencia de Sistemas de Información a registrar a nombre del Gobierno de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires todo software producido por la Administración centralizada y descentralizada del Gobierno de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires.

Artículo 2°.- Facúltase al Director Ejecutivo de la Agencia de Sistemas de Información a dictar los actos administrativos que resulten necesarios para la correcta implementación de la presente norma.



RESOLUCIÓN N.º 177/ASINF/13

Buenos Aires, 6 de noviembre de 2013

EL DIRECTOR EJECUTIVO DE LA AGENCIA DE SISTEMAS DE INFORMACIÓN

RESUELVE

Artículo 1º.- Apruébase el "Marco Normativo de Tecnología de Información" obrante en el Anexo I, registrado en SADE bajo el número de informe, IF-2013-06227164-ASINF, el que a todos sus efectos forma parte integrante de la presente Resolución.

Artículo 2º.- Establécese que la aplicación de las Políticas de Análisis de Riesgo Tecnológico y de Clasificación de la Información comenzaran a regir a partir de los seis (6) meses de publicada la presente Resolución.

Artículo 3º.- Establécese que la aplicación de la Política de Administración de Contraseñas entrará en vigencia a partir de los dos (2) meses de la publicación de la presente Resolución.

Artículo 4º.- Establécese que para los Recursos de Tecnología de Información y de las Comunicaciones del Gobierno de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires que actualmente se encuentran en uso, el "Marco Normativo de Tecnología de Información" entrara en vigencia a partir de los doce (12) meses de la publicación de la presente Resolución.

Artículo 5º.- Regístrese, publíquese en el Boletín Oficial de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires, y para su conocimiento y demás efectos comuníquese a todos los Ministerios, Secretarías, Subsecretarías, las Direcciones Generales Técnicas, Administrativas y Legales u organismos equivalentes de cada dependencia y a la Sindicatura General de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires. Cumplido, archívese.

Gazzaneo



ANEXO II

Anexo Presupuestario

JURISDICCION 90
SECRETARIA DE GESTION COMUNAL Y ATENCIÓN CIUDADANA

DESCRIPCIÓN DEL PROGRAMA AÑO 2012

Jurisdicción/Entidad SECRETARIA DE GESTION COMUNAL Y ATENCIÓN CIUDADANA

Programa N° 60.SISTEMA ÚNICO DE ATENCIÓN E INFORMACIÓN AL CIUDADANO

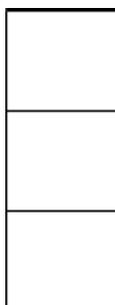
UNIDAD RESPONSABLE: Dir. Gral. Atención Vecinal

DESCRIPCIÓN:

Los objetivos del programa son proveer al ciudadano de una plataforma única de atención que unifique la información proveniente de la página web, Call Center y Mesas de Informes de las Unidades de Atención Ciudadana (UAC`s); homogeneizar y mantener permanentemente actualizada toda la información general del GCBA, de manera de garantizar el acceso y transparencia a la misma. Incrementar la efectividad en la atención de las llamadas al Call Center y optimizar su gestión y gerenciamiento con el fin de que exista un único número de atención general (informes, reclamos, denuncias, quejas, trámites, excepto emergencias) para facilitarle al ciudadano su comunicación con el gobierno.

Para ello se prevé para el año 2012 el desarrollo de las siguientes actividades:

- Fortalecer el Sistema Único de Atención Ciudadana como Customer Relationship Management (CRM) que registre los múltiples contactos del ciudadano con el Gobierno de la Ciudad, tendiente a establecer una información única del ciudadano para todo tipo de trámite o servicio que el mismo demande, en pos de mejorar la calidad de atención y reducir los tiempos de trámite.
- Estandarizar la atención de los ciudadanos, independientemente del lugar de ingreso de sus requerimientos, unificando la forma de contacto del ciudadano con el Gobierno.
- Implementar plataformas de atención a través de comunicaciones móviles y de redes sociales.
- Implementar modelos de atención autogestivas utilizando terminales de auto consulta y la plataforma del Call Center.
- Actualizar la información sobre trámites y servicios brindados por los distintos organismos en la guía de trámites y página web.



- Mejorar de manera continúa la guía de trámites de la página web del GCABA, propendiendo a universalizar su uso a través de un acceso amigable y de una mayor y mejor oferta de servicios.
- Unificar los criterios de información brindada al ciudadano en las Unidades de Atención Ciudadana con todas las áreas del gobierno.
- Establecer una plataforma tecnológica tendiente a satisfacer la demanda de programas puntuales de gobierno, para la realización de campañas de información telefónicas, de correo electrónico o de otra tecnología que posibilite la plataforma de comunicación.
- Unificar la imagen única de la plataforma de trámites, servicios e información.
- Incrementar el número de trámites y servicios que presta el Call Center tendiendo a su digitalización a los efectos de que también puedan resolverse a través de la Web.
- Mejorar la atención al ciudadano mediante la recepción de reclamos, quejas, solicitudes, denuncias y gestión de trámites a través de una única vía capacitada y preparada a tal fin evitando que el ciudadano deba transitar por varios puntos de contacto.
- Producir información de gestión independiente de las áreas proveedoras de los servicios que permita la medición de la calidad de la gestión y la satisfacción de los ciudadanos frente a la recepción de reclamos, quejas, denuncias y solicitudes.
- Transformar los datos que recibe el sistema en información de utilidad para la toma de decisiones a través de reportes estadísticos.
- Unificar todos los teléfonos de atención y asesoramiento del GCABA en un único número 147.
- Fortalecer el Call Center a través de un plan de capacitación permanente de los recursos humanos en atención de calidad al ciudadano y políticas que generen motivación.



Programa: 60 SISTEMA ÚNICO DE ATENCIÓN E INFORMACIÓN AL CIUDADANO
 Unidad Ejecutora: Dir. Gral. Atención Vecinal
 Jurisdicción: 90. SECRETARIA DE GESTION COMUNAL Y ATENCION CIUDADANA
 Finalidad: Administración Gubernamental
 Función: Dirección Ejecutiva

PRESUPUESTO FINANCIERO

Inciso

Principal

Gastos en personal

Personal permanente	2.245.000
Asignaciones familiares	1.851.000
Asistencia social al personal	38.000
Gabinete de autoridades superiores	16.000
Contratos por Tiempo Determinado	207.000
	133.000

Bienes de consumo

Productos alimenticios, agropecuarios y forestales	93.781
Textiles y vestuario	8.787
Pulpa,papel, cartón y sus productos	7.614
Productos de cuero y caucho	20.138
Productos químicos, combustibles y lubricantes	1.511
Productos de minerales no metálicos	2.941
Productos metálicos	1.648
Otros bienes de consumo	3.906
	47.236

Servicios no personales

Servicios básicos	8.404.282
Alquileres y derechos	11.100
Mantenimiento, reparación y limpieza	6.000
Servicios Especializados, Comerciales y Financieros	16.800
Pasajes, viáticos y movilidad	8.355.982
	14.400

Bienes de uso

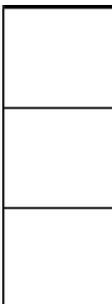
Maquinaria y equipo	85.000
---------------------	--------

TOTAL

10.828.063

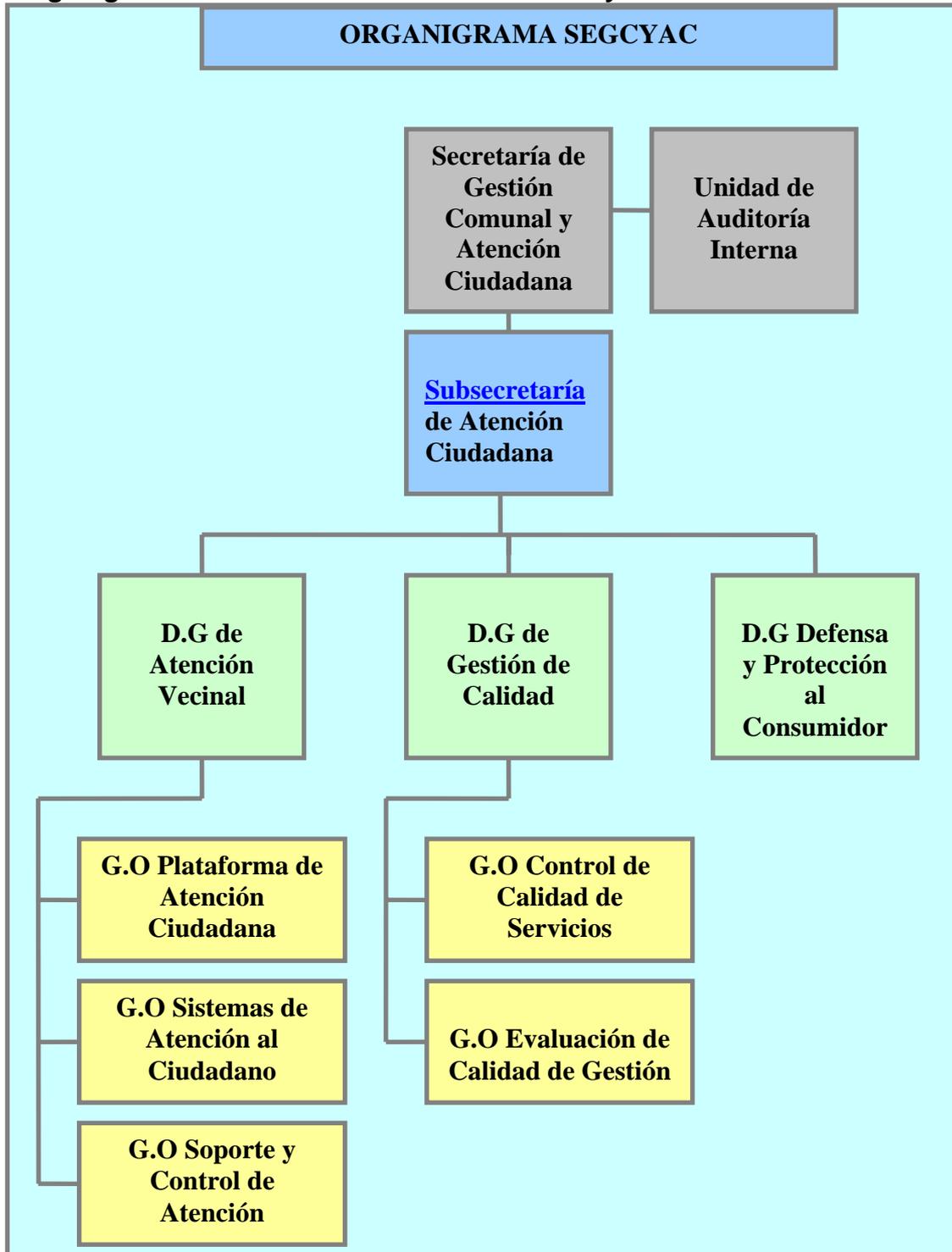
PRESUPUESTO FÍSICO

VARIABLE	DENOMINACIÓN	U. MEDIDA	CANTIDAD
META	ATENCIÓN DE LLAMADAS E INFORMACION AL CIUDADANO	LLAMADA	2.500.000



ANEXO III Organigramas y misiones y funciones.

Organograma Secretaría de Gestión Comunal y Atención Ciudadana



Departamento Actuaciones Colegiadas
INFORME FINAL
de la
Auditoría Gral. de la Ciudad de Bs. As.

Secretaría de Gestión Comunal y Atención Ciudadana, Misiones y Funciones

Subsecretaría de Atención Ciudadana

Descripción de Responsabilidades Primarias

Entender en la recepción, seguimiento, derivación y respuesta al vecino en la resolución de sus reclamos, denuncias, queja y solicitudes.

Diseñar, organizar, implementar y controlar sistemas, mecanismos y modelos de gestión que optimicen la calidad de los servicios brindados por el Gobierno de la Ciudad.

Entender en la aplicación del marco de lealtad comercial, atendiendo a la defensa de los consumidores en el ámbito de la ciudad, e implementar políticas para su fiscalización.

Diseñar, instrumentar y coordinar los planes, programas y proyectos necesarios para la consolidación y desarrollo de políticas destinadas a la protección del consumidor y de la competencia.

Coordinar la gestión de las Unidades de Atención Ciudadana en concordancia con los lineamientos establecidos por la Secretaría.

Promover e implementar en coordinación con la Subsecretaría de Descentralización, Desconcentración y Participación Ciudadana, y las demás áreas del Poder Ejecutivo, la desconcentración de trámites y servicios.

Dirección General Atención Vecinal

Descripción de responsabilidades primarias

Administrar servicios de atención telefónica dedicados a atender reclamos, denuncias, quejas, solicitudes y consultas sobre los servicios que provee la ciudad a los vecinos.

Gestionar el Centro de Atención Telefónica 147.

Coordinar la derivación de los reclamos, denuncias, quejas, solicitudes, consultas y trámites recibidos hacia las distintas dependencias del Gobierno de la Ciudad a cargo de la prestación del servicio.

Administrar el SUACI y la Guía de Trámites respecto de sus contenidos, información y mesa de ayuda.

Gerencia Operativa Plataforma de Atención Ciudadana

Descripción de acciones

Efectuar propuestas para mejorar la prestación de los servicios centralizados de atención sobre reclamos, denuncias, quejas, solicitudes e información sobre trámites y servicios del Gobierno de la Ciudad.



Desarrollar e implementar mejoras para ampliar la capacidad de respuesta de atención ciudadana.

Participar en la derivación de reclamos, quejas, denuncias, solicitudes, información y trámites hacia los distintos organismos del Gobierno de la Ciudad.

Intervenir en el desarrollo de los contenidos de información sobre trámites y servicios de la Guía de Trámites.

Gerencia Operativa Sistemas de Atención al Ciudadano
Descripción de acciones

Proponer, desarrollar e implementar mejoras en los sistemas de Atención Ciudadana y de la Guía de Trámites.

Participar en el desarrollo e implementación de modelos y mejoras en los canales de ingreso vía Web, de atención y recepción de reclamos, quejas, denuncias, solicitudes, información y trámites del Gobierno de la Ciudad.

Coordinar el sistema Web de ayuda, del SUACI y de aquellos otros sistemas que sean administrados por la Dirección General.

Gerencia Operativa Soporte y Control de Atención
Descripción de acciones

Desarrollar e implementar los modelos de atención al vecino en los puntos de contacto presencial.

Coordinar con la Gerencia Operativa Asistencia a los Servicios Desconcentrados de la Dirección General Servicios Desconcentrados y Mantenimiento Edificio de la Subsecretaría Descentralización, Desconcentración y Participación Ciudadana, todo lo relativo a la implementación y puesta en marcha de la desconcentración de trámites y servicios y todas aquellas áreas del Gobierno de la Ciudad dedicadas a la atención de los vecinos.

Coordinar la implementación de mejoras cuya finalidad sea la de mejorar el servicio brindado al vecino, simplificando, mejorando y/o automatizando procesos de reclamos, denuncias, quejas, solicitudes y trámites.

Coordinar y gestionar procesos, mecanismos y modelos de gestión necesarios para asegurar un mecanismo de mejora permanente de los trámites y servicios brindados por el Gobierno de la Ciudad.



Dirección General Gestión de Calidad
Descripción de responsabilidades primarias

Proponer, desarrollar e implementar para la mejora de la calidad de los servicios al ciudadano.

Proponer, desarrollar e implementar soluciones para simplificar y automatizar trámites que se realicen en las dependencias del Gobierno de la Ciudad.

Realizar el control y seguimiento de la calidad de los servicios que presta el Gobierno de la Ciudad.

Asistir a la Subsecretaría Atención Ciudadana, en el desarrollo e implementación de las adecuaciones de sistemas y normativas pertinentes a los procesos de reclamos, quejas, denuncias, trámites y solicitudes.

Gerencia Operativa Control de Calidad de Servicios
Descripción de acciones

Realizar el control y seguimiento de la calidad en la atención, resolución de trámites y requerimientos realizados por los vecinos, evaluando el cumplimiento de los estándares de calidad establecidos.

Detectar nuevas demandas y oportunidades de mejoras en los servicios brindados en coordinación con la Gerencia Operativa Asistencia a los servicios Desconcentrados de la Subsecretaría Descentralización, Desconcentración y Participación Ciudadana brindados en las Unidades de Atención Ciudadana, en forma desconcentrada, y en todas aquellas áreas del Gobierno de la Ciudad dedicadas a la atención de los vecinos.

Proponer la implementación de cambios cuya finalidad sea la de mejorar el servicio brindado al vecino, simplificando, mejorando y/o automatizando procesos.

Participar en el diseño de nuevas tecnologías que tengan impacto en la atención al vecino.

Gerencia Operativa Evaluación de Calidad de Gestión
Descripción de acciones

Realizar un seguimiento y evaluación sistemáticos de la percepción de los vecinos sobre la calidad de los servicios prestados a través de la plataforma de Atención Ciudadana del Gobierno de la Ciudad.

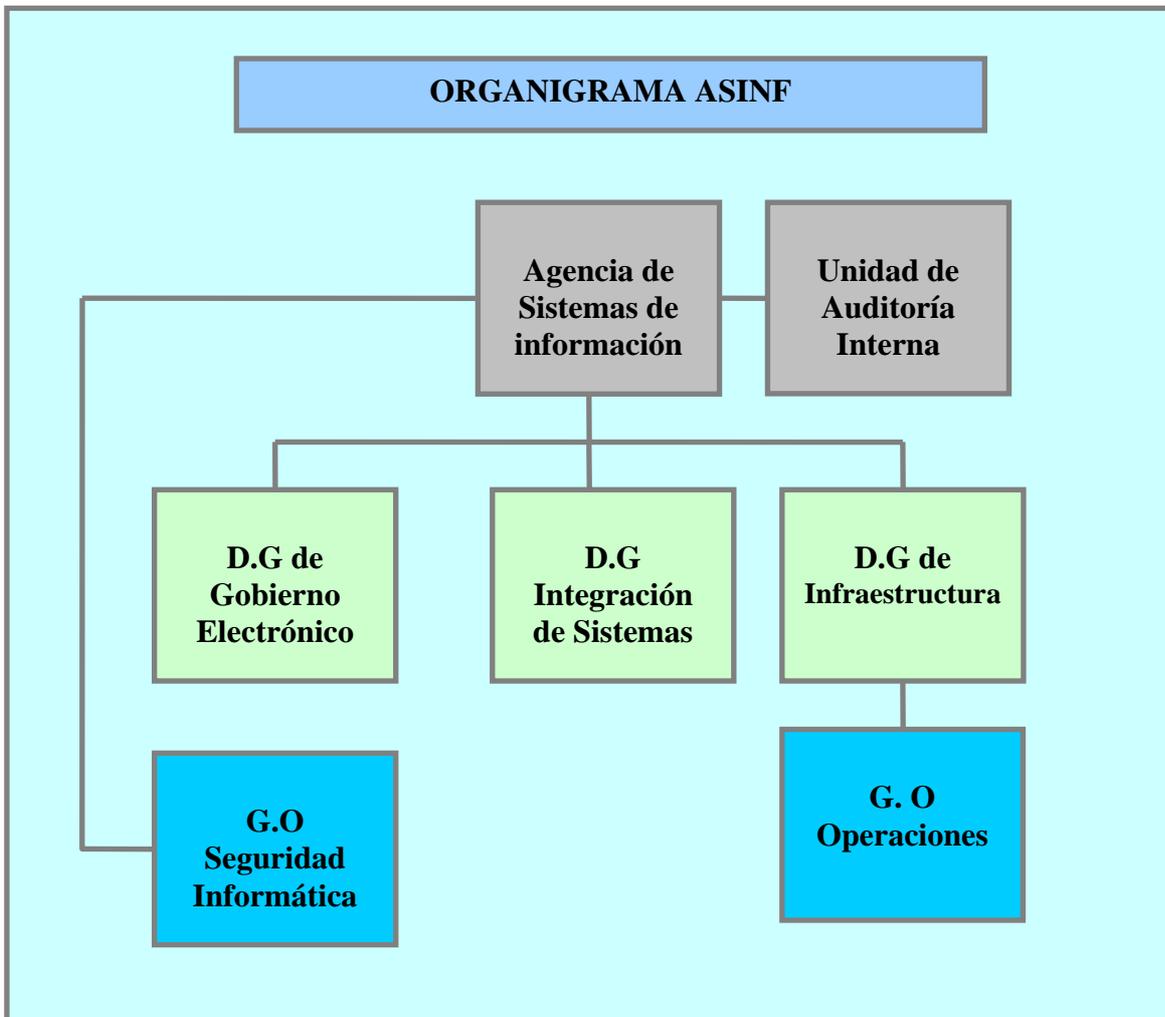
Elaborar recomendaciones de mejoras basadas en las demandas de la población y las encuestas de calidad realizadas.

Realizar informes periódicos sobre la cantidad y contenidos de las comunicaciones de vecinos recibidas vía mail, Facebook, Twitter y otros medios a la Secretaría y de las diferentes áreas del Gobierno de la Ciudad.



Implementar en coordinación con las áreas competentes, canales de información relacionada con los trámites gestionados a través de la Plataforma de Atención Ciudadana.

Organigrama ASInf



ASInf Misiones y Funciones

Dirección General de Infraestructura Responsabilidades primarias

Administrar y controlar los sistemas de comunicaciones e informáticos del GCABA para garantizar una elevada disponibilidad y confiabilidad de los mismos.



Supervisar la operación de los servicios de redes y comunicaciones del GCABA para transmisión de datos.

Efectuar el procesamiento informático de los sistemas de información del GCABA y el mantener en estado operativo la infraestructura, soporte, el hardware y software inherentes a los mismos.

Coordinar la operatividad del sitio de Internet, el servicio de correo electrónico y el de acceso para los usuarios del GCABA.

Dirigir, coordinar y organizar la asistencia a los usuarios, internos y externos, en la solución de problemas relacionados con la utilización de los diversos sistemas y redes en operación.

Definir los estándares de plataformas y arquitecturas tecnológicas que se deben respetar dentro de los sistemas del GCABA.

Asesorar a todas las áreas involucradas en aspectos relacionados a la problemática de operaciones y aspectos tecnológicos para el diseño e implementación de nuevos proyectos.

Elaborar, implementar y controlar la aplicación de normas y procedimientos relativos a la operación de redes y sistemas del GCABA.

ASInf

Gerencia Operativa de Operaciones

Descripción de acciones

Efectuar la administración y procesamiento informático de la totalidad de sistemas y datos del GCABA, gestionando las diferentes plataformas tecnológicas disponibles y asegurando la calidad de los productos finales de los procesos ejecutados.

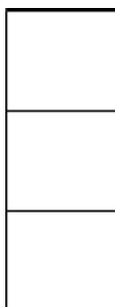
Diseñar, planificar, instalar, mantener y soportar el conjunto de hardware, software de base y servicios de aplicaciones web del GCABA.

Coordinar la operación 7x24 de la totalidad del equipamiento residente en el centro de datos y la disponibilidad 7x24 de todos los servicios por ellos suministrados.

Asegurar la protección y respaldo de la información, del software de base de las distintas plataformas y de los aplicativos en producción y homologación conforme a normas y estándares vigentes.

Intervenir en la elaboración y supervisión de los procedimientos para la administración de los servidores, software de base relacionados con la prestación de servicios de su competencia.

Intervenir en la elaboración de planes de contingencia para asegurar alta disponibilidad transaccional de todos los sistemas en operación y asegurar la vigencia y cumplimiento de los mismos y recomendar las mejoras necesarias para el cumplimiento de los mismos.



ASInf

Dirección General de Integración de Sistemas Responsabilidades primarias

Asistir al Director Ejecutivo en la elaboración, difusión y actualización de los lineamientos y políticas para el desarrollo e integración de los sistemas en el ámbito del Poder Ejecutivo, y su control de calidad.

Elaborar y mantener actualizado los estándares en materia de arquitectura e interfaces de aplicaciones, de control de calidad y de desarrollo de sistemas informáticos.

Entender en el diseño de la arquitectura de las aplicaciones, bases de datos y la integración de la información.

Dirigir el desarrollo y mantenimiento de aplicaciones.

Supervisar y dirigir las pruebas, control de calidad y homologación de los desarrollos propios y de terceros.

ASInf

Dirección General Gobierno Electrónico Descripción de Responsabilidades Primarias

Desarrollar, implementar e innovar mediante la creación de un observatorio de gobierno electrónico en el que se trabaje sobre el análisis permanente de nuevas tecnologías, estándares, políticas, repositorios de buenas prácticas, de herramientas de gestión y de software, que se constituya como un componente que reúne información actualizada para la innovación de la gestión con una lógica transversal e independiente a los proyectos.

Desarrollar sistemas de telecomunicaciones innovadores, con aplicaciones de gobierno electrónico interoperables y con estándares de accesibilidad para la mayor parte de la ciudadanía, incluyendo las personas con capacidades especiales.

Se espera contribuir a la reforma, innovación y fortalecimiento de la capacidad técnica y de gestión de Gobierno de la Ciudad de Buenos Aires en lo concerniente a la organización, administración desarrollo de la infraestructura informática, de telecomunicaciones y de los sistemas de información del Gobierno de la Ciudad de Buenos Aires.

ASInf

Gerencia Operativa de Seguridad Informática Descripción de acciones

Realizar desarrollos, testeos y homologaciones para maximizar la seguridad informática.

Alertar a la Gerencia de Infraestructura ante la detección de vulnerabilidades (Hacking).

Detectar y evitar ataques informáticos a las redes del GCABA. Promover la búsqueda permanente de nuevas herramientas informáticas para detectar y evitar ataques.



Capacitar a los agentes de la gerencia en las últimas herramientas informáticas.

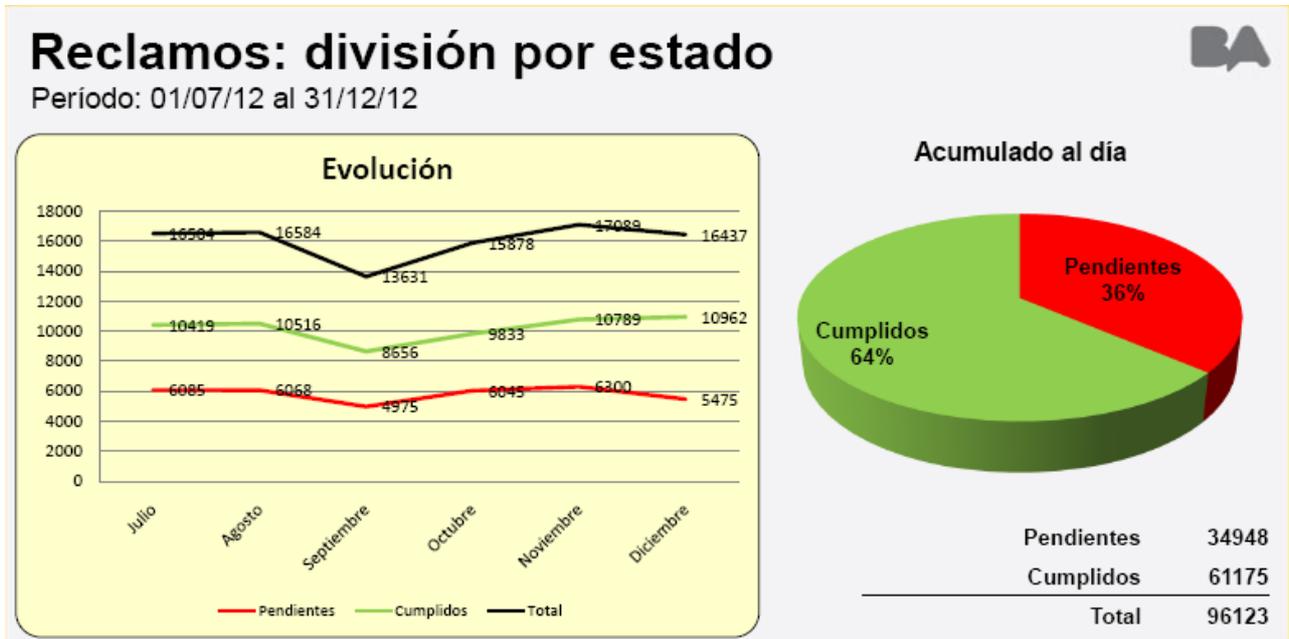
Establecer indicadores de medición para ataques informáticos que permitan establecer mejores prácticas.

Definir procedimientos informáticos que garanticen el acceso a la red informática del GCBA según normas vigentes.



ANEXO IV

Cuadros provistos por la Dirección General de Gestión de Calidad.



5. Informes Periódicos

A. Informe sobre Calidad en la Atención de los Reclamos

Encuesta de Satisfacción sobre la resolución de los reclamos:



- Si bien las áreas informaron como reclamos resueltos el total de los casos “cerrados/terminados”, aún un 19% de los encuestados confirma que su reclamo todavía no ha sido resuelto.
- La mayor cantidad de los reclamos no resueltos estuvo relacionada con: luminarias apagadas, barrido deficiente y falta de recolección de basura.
- Las áreas responsables de prestar estos servicios deberían mejorar la calidad de la información respecto de qué se considera un reclamo cerrado, puesto que existe una divergencia respecto de la información brindada y las percepciones de los vecinos.

5. Informes Periódicos



A. Informe sobre Uso del SUACI + Desvíos temporales en Resolución de Reclamos

Conclusiones

• Códigos de Estado de Flujos:

Las DGs **no utilizan un criterio único de codificación de los estados de flujos** (iniciado, en trámite, etc.), lo que **dificulta el análisis comparativo y evaluación de la información a nivel agregado.**

• Tendencia Decreciente:

Si bien se advierte una **tendencia decreciente** en la cantidad de días de demora en la resolución de los reclamos, también se observa que **la cantidad de aquellos que pasan de un estado al otro es menor que la cantidad de reclamos ingresados por mes** (muchos: iniciados, pocos: en proceso).

Recomendaciones

• **Unificar los códigos** de los **estados de flujos** para todas las DG's.

• **Establecer un sistema de premios y castigos** para el cumplimiento de la resolución de Reclamos, para **incentivar al uso del sistema**, y principalmente **estimular a los organismos responsables a que cumplan en tiempo y forma con la resolución de los reclamos** (mayor motivo de insatisfacción de los vecinos).



Buenos Aires Ciudad

EN TODO ESTÁS VOS

5. Informes Periódicos



A. Informe sobre Calidad en la Atención de los Reclamos

- Del total de reclamos ingresados al SUACI durante el último cuatrimestre del año 2012, la mayor parte de los mismos permanece en estados iniciales (iniciados o verificados) durante el periodo de análisis (primer cuatrimestre de 2013).
- Esto podría estar reflejando dos problemas diferentes:
 - las diferentes áreas del GCABA no cumplen el plazo de resolución de los reclamos ingresados
 - las áreas no informan sobre las etapas intermedias de resolución (esperan a que el mismo se encuentre solucionado para darlo por concluido).



Buenos Aires Ciudad

EN TODO ESTÁS VOS

3. Encuestas Telemáticas

SUACI (canal web)



Ficha técnica

Universo	Vecinos que ingresaron reclamos al SUACI vía web
Cantidad de casos	- Cantidad inicial de emails disponibles: 3105 - Encuestas respondidas al 100%: 1460 (47% de los casos disponibles)
Modalidad	Datos obtenidos mediante encuesta vía web a partir de la base de ciudadanos que ingresaron su reclamos al SUACI a través de internet
Fecha de realización	Desde el 11/04/13 hasta el 25/04/13



Buenos Aires Ciudad

EN TODO ESTÁS VOS

3. Encuestas Telemáticas

SUACI (canal web)



Conclusiones

- 58% de los usuarios opina que usar el SUACI es **sencillo o muy sencillo**
- 15% de los usuarios lo encuentra **complicado o muy complicado**
- 28% de los usuarios lo considera **ni sencillo ni complicado**
- **MAYOR INSATISFACCIÓN:** no se refiere al servicio brindado por el SUACI, sino a que los **RECLAMOS NO SON RESUELTOS** (incumplimientos), **TARDAN MUCHO EN RESOLVERSE** (demoras excesivas) **O LOS VECINOS NO RECIBEN RESPUESTAS** (contacto), y entienden que el **SUACI NO ES CONFIABLE** (valoración negativa).
- Los **principales motivos de insatisfacción** en cuanto a la sencillez en el uso del SUACI vía WEB son:
 - *“No encontré fácilmente la información que buscaba”*
 - *“La información no es clara”*
 - *“La información no es precisa”*
- En cuanto al lenguaje utilizado en el SUACI, el 65% de los usuarios señaló que el mismo **era comprensible**, a un **20% le pareció simple** y a un **15% le pareció formal**.
- Un 75% de los usuarios opinaron que el tiempo invertido en el uso del SUACI fue **Adecuado o Muy Adecuado**.
- En general, **la valoración del sistema es buena**, tanto en lo que hace a la **sencillez en su uso** como a lo que hace al **tiempo que lleva efectuar el reclamo**.
- El 77% de los encuestados se enteró de la existencia del SUACI a través de la página del Gobierno de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires.



Buenos Aires Ciudad

EN TODO ESTÁS VOS

3. Encuestas Telemáticas

SUACI (canal web)



Recomendaciones

1) MEJOR EXPOSICIÓN DE LA INFORMACIÓN (claridad y precisión)

EN CUANTO AL CONTENIDO DISPONIBLE Y A LA MANERA DE MOSTRARLO (seguimiento del Reclamo)

Se recomienda REVISAR los CRITERIOS DE CATEGORIZACIÓN DE LAS PRESTACIONES, en tanto que los usuarios señalan como “muy engorroso” el proceso de localización y selección de la categoría adecuada, y muchos reclamos quedan FUERA del SUACI, por no poder ser categorizados dentro del listado disponible de prestaciones.

2) NECESIDAD DE MAYOR DIFUSIÓN DEL SUACI

COMO MEDIO DE COMUNICACIÓN GCABA - VECINO

La gran mayoría de los usuarios se enteró de su existencia, a través de la WEB del GCABA.

Los usuarios prefieren este canal, a las demás vías, porque pueden hacer RECLAMOS de forma cómoda y en cualquier día y horario.

Se recomienda llevar a cabo una CAMPAÑA DE DIVULGACIÓN en vía pública o en medios audiovisuales masivos.



Buenos Aires Ciudad

EN TODO ESTÁS VOS

3. Encuestas Telemáticas

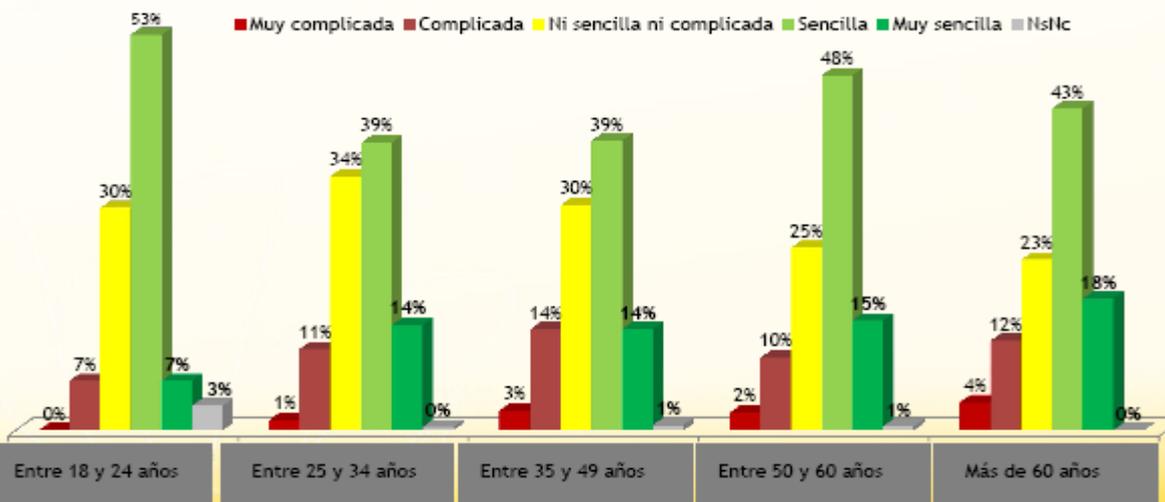
SUACI (canal web)



Nivel de Sencillez según franja etaria

• Los usuarios de entre 50 y 60 años y los usuarios mayores a 60 años encuentran el sistema sencillo o muy sencillo en 63% y 61%, respectivamente; 10% por encima de las dos franjas etarias de menor edad.

• Los usuarios que encuentran el sistema complicado o muy complicado se mantienen en todos los casos alrededor del 12% a 17%.



Buenos Aires Ciudad

EN TODO ESTÁS VOS

