

INFORME DE RELEVAMIENTO

SECRETARÍA DE DESARROLLO SOCIAL

Relevamiento de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones en la
Secretaría de Desarrollo Social

CIUDAD AUTÓNOMA DE BUENOS AIRES
DICIEMBRE DE 2004

AUDITORÍA GENERAL DE LA CIUDAD DE BUENOS AIRES

PRESIDENTE:

LIC. MATÍAS BARROETAVEÑA

AUDITORES GENERALES:

DRA. ALICIA M. J. BOERO

DR. VICENTE MARIO BRUSCA

DR. RUBÉN A. CAMPOS

DR. NICOLAS CORRADINI

DR. JOSE LUIS GIUSTI

LIC. JOSEFA A. PRADA

CÓDIGO DEL SUB PROYECTO:

3.04.02/b

NOMBRE DEL PROYECTO:

Relevamiento de la Secretaría de Desarrollo Social. Subproyecto

Relevamiento de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones en la
Secretaría de Desarrollo Social

OBJETO:

Hardware, software y dispositivos de red en el ámbito del Secretaria de
Desarrollo Social

OBJETIVO:

Relevar el área de sistemas de la Secretaría de Desarrollo Social y la
implementación de sistemas de información y comunicaciones en dicho
organismo, incluyendo su arquitectura tecnológica y organizativa, la seguridad
en el resguardo de la información y los activos informáticos, las buenas
prácticas administrativas, la organización y la continuidad del servicio
informático y de comunicaciones.

ALCANCE:

Se relevará en general la Arquitectura de Hardware y los Sistemas Operativos.
Se efectuará lo propio con las cuestiones relativas a la red de comunicación de
datos y a la seguridad. Se solicitará información acerca del cumplimiento de las
prácticas críticas de seguridad y la continuidad de los servicios.

PERÍODO BAJO EXAMEN:

Septiembre Diciembre 2004

Equipo Proyecto Relevamiento 3.04.02 a)

Coordinadores: Mercedes Gamez
Mario Aiscurri

Auditor Supervisor: Graciela Maestri

Equipo Proyecto Relevamiento 3.04.02 b)

Coordinador: José Recasens

INFORME EJECUTIVO

Lugar y fecha de emisión	Buenos Aires, Diciembre de 2004
Destinatario	Colegio de Auditores de la A.G.C.B.A.
Código del Proyecto	3.04.02/b
Nombre del Proyecto	Relevamiento de las Tecnologías de la Información y las comunicaciones en la Secretaría de Desarrollo Social.
Período bajo Examen	Septiembre Diciembre 2004
Objetivo de la auditoría	➤ Examinar las funciones a cargo del área de sistemas, la arquitectura tecnológica y organizativa, la seguridad en el resguardo de la información y los activos informáticos, las buenas prácticas administrativas, la organización y la continuidad del servicio informático y las comunicaciones en el ámbito de la Secretaría de Desarrollo Social.
Alcance	➤ Tecnologías de la información y las comunicaciones (TIC's) incluyendo comunicación de voz (telefonía) y conectividad (Internet). ➤ Arquitectura del hardware y los Sistemas Operativos , Red de Comunicación de Datos, seguridad, buenas prácticas y continuidad del servicio.
Período de desarrollo de tareas de auditoría	Septiembre a diciembre de 2004
Limitaciones al alcance	➤ No hubo.
Aclaraciones previas	El relevamiento excluyó el Registro Único de Beneficiarios por tratarse de un proyecto desarrollado en la Vicejefatura de Gabinete.
Observaciones principales	Tecnologías de la información y las comunicaciones. ➤ No disponen de una política de sistemas formal así como tampoco una política de seguridad y de resguardo de la información. La secretaría tampoco cuenta con proyecto informático ni tiene planes formales en la materia que determine los niveles de calidad internos y externos. El sistema más importante de la Secretaría de Desarrollo Social(Registro Único de Beneficiarios-RUB) se ejecuta fuera del ámbito de la misma y sin participación del personal técnico de su área de

	sistemas. ➤ El área de sistemas no se encuentra debidamente formalizada. Esta carencia afecta tanto a su constitución como a su operatoria. Efectúa tareas que carecen de un marco organizativo que asigne claramente las responsabilidades y divida las funciones generando un adecuado control cruzado en el manejo de la información. ➤ La Secretaría no cuenta con un plan de capacitación que permita mantener actualizado al personal para el desarrollo de sus tareas de un modo competente. ➤ La Secretaría no cuenta con una metodología para desarrollo de aplicativos ni la tarea de programación que permita planificar, monitorear, redistribuir adecuadamente las tareas y los recursos y mejorar la eficiencia a través del uso racional de los mismos y homogenizar el desarrollo mediante la utilización de criterios y de diseño unificados. ➤ No se utilizan algunos sistemas del GCBA, como es el caso de los sistemas información geográfica. ➤ No existe un procedimiento formal de respaldo de información (back up). No está definido el nivel de riesgo ni el tiempo de recuperación, y tampoco hay un procedimiento formal para su ejecución. Los procesos de resguardo que se ejecutan no cubren todo el espectro requerido para una adecuada continuidad de la operación y no aseguran la confidencialidad y disponibilidad de la información. Estos requisitos deben cumplirse aunque la información no se procese en forma centralizada. ➤ No disponen de plan de contingencia, de evacuación ni de desastre que contemple la seguridad física de las personas y elementos así como tampoco de la información. Telefonía. ➤ Hay desproporción entre los recursos asignados a las diferentes áreas, como la dimensión de las centrales y la cantidad de líneas por puesto. ➤ No se efectúan revisiones periódicas del nivel de prestación ni estudios para adecuar las instalaciones y asignar eficientemente los recursos disponibles. No existen mecanismos para tomar conocimiento, evaluar e implementar planes de incorporación de tecnología. Tampoco hay planes de capacitación. ➤ No hay un área especializada a cargo de este tema ni tampoco hay personal capacitado para la
--	---

	administración del servicio externo. Asimismo, nunca se evaluó la posibilidad de integrar la administración de las comunicaciones de voz con la tecnología de datos, las que están convergiendo rápidamente. ➤ Nunca se evaluó la posibilidad de efectuar una contratación de servicio telefónico en términos de competencia por medio de licitación, ya que el mismo se encuentra desregulado. ➤ No poseen plan contingente. No se encuentra evaluada la forma de suplir las comunicaciones básicas ante un posible colapso de las mismas producido por incendio, desperfecto eléctrico, o algún otro motivo.
Conclusiones	Los esfuerzos para llevar a cabo las tareas relativas a las tecnologías de la información están dispersos y basados en el voluntarismo personal. Es necesario formalizar las áreas y las funciones ya que gran parte del tratamiento disperso de los diferentes temas se debe a la ausencia de responsabilidades claras. La Secretaría de Desarrollo Social no dispone de un Proyecto Informático y un plan de asignación de recursos humanos y financieros para una ejecución eficiente (Procesamiento, desarrollo de aplicativos, comunicaciones, seguridad informática y organización, incorporación de las novedades tecnológicas y capacitación para los integrantes del área de sistemas). No se cumple con la mayoría de las buenas prácticas recomendadas en la materia tanto en lo relativo a seguridad como con relación a otros factores humanos y tecnológicos. No se utilizan algunos sistemas disponibles en el GCBA, como los de información geográfica, y no cuentan con una conexión más importante para el acceso a Internet ya que el ancho de banda utilizado es bajo para la cantidad de usuarios existente. El servicio de telefonía no fue contratado en un marco de competencia de precios y servicios entre distintos proveedores. Se desaprovecha la escala que posee el GCBA no se fomenta la especialización funcional y finalmente no se integra la información tanto dentro de la Secretaría como entre esta y el resto del GCBA.

Implicancias	➤ El tratamiento fragmentado de los distintos aspectos relativos a las Tics trae muchas consecuencias negativas como la pobreza de los servicios, la falta de aprovechamiento de las oportunidades tecnológicas y el limitado aprovechamiento del recurso humano. ➤ La gestión resulta doblemente ineficiente, por un lado debido a la deficiente información para la gestión y por otro, por el alto costo de la misma.
--------------	--

**INFORME FINAL DE AUDITORIA
PROYECTO N° 3.04.02 B**

**Señor
Presidente de la Legislatura
Autónoma de la Ciudad de Buenos Aires
Lic. Jorge Telerman**

En uso de las facultades conferidas por la Constitución de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires de acuerdo al artículo 135, la ley número 325 del 18 de febrero de 2000 dictada por la Legislatura de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires en su artículo número 6 y, supletoriamente, la ley 70, esta Auditoria General de la Ciudad procedió a efectuar un relevamiento en el ámbito de las áreas de Sistemas y Comunicaciones de la Secretaría de Desarrollo Social de la Ciudad de Buenos Aires con el siguiente objeto:

1.-OBJETO

Hardware, software y dispositivos de red en el ámbito del Secretaria de Desarrollo Social

2.-OBJETIVO

Relevar el área de sistemas de la Secretaría de Desarrollo Social y la implementación de sistemas de información y comunicaciones en dicho organismo, incluyendo su arquitectura tecnológica y organizativa, la seguridad en el resguardo de la información y los activos informáticos, las buenas prácticas administrativas, la organización y la continuidad del servicio informático y de comunicaciones

3.-ALCANCE

El presente trabajo comprende el uso de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (TIC's) por lo tanto se incluye el servicio de comunicaciones (telefonía) y conectividad (Internet).

Las tareas se efectuaron sobre el contexto vigente al momento de su realización, comprendiendo el período de septiembre a diciembre del año 2004.

Para el relevamiento se utilizaron las Normas Básicas de Auditoria Externa de la AGCBA y las Normas Básicas de Auditoria de Sistemas de la AGCBA, comprendidas en la ley 70, ley 325 y normativa complementaria.

Subsidiariamente se utilizaron:

□ Las normas y recomendaciones de seguridad establecidas por la DGEySI.

□ Manual CISA. Edición 2003.

La normativa en la materia establece que los procedimientos que deben llevarse a cabo para el desarrollo de las tareas y el control de las áreas de sistemas de información y comunicaciones deben involucrar a toda la organización, desde el personal directivo hasta los integrantes del área de sistemas de información y el personal de todos los niveles de las áreas usuarias. Asimismo establece que estos procedimientos se deben diseñar para proveer un grado razonable de seguridad en el logro de los objetivos de la organización y el uso eficiente de los recursos utilizados para ello. Para ello deben estar aplicados para dar cumplimiento a los siguientes requisitos:

- Eficacia: La información y los procesos relacionados deben ser relevantes y pertinentes para el desarrollo de la actividad. Deben presentarse en forma correcta, coherente, completa y oportuna.
- Eficiencia: El proceso de la información debe realizarse mediante una óptima utilización de los recursos.
- Confidencialidad: La información crítica o sensible debe ser protegida a fin de evitar su uso no autorizado.
- Integridad: Se refiere a la exactitud que la información debe tener, así como su validez acorde con las pautas fijadas por la entidad y regulaciones externas.
- Disponibilidad: Los recursos y la información deben estar disponibles en tiempo y forma, cada vez que sean requeridos.
- Cumplimiento: Se refiere al cumplimiento de las normas internas y de todas las leyes y reglamentaciones a las que están sujetas las entidades públicas.
- Confiabilidad: Los sistemas deben brindar información correcta para que se la utilice en la operatoria de la entidad, en los informes a los usuarios internos y a los organismos reguladores.

Todos los recursos intervinientes, tales como datos, sistemas de aplicación, tecnología, instalaciones y personas deben satisfacer y contribuir al cumplimiento de cada uno de estos aspectos en los procesos de tecnología informática.

Procedimientos efectuados

Tecnologías de la información.

Entrevistas con el responsable del área de sistemas, la responsable funcional del intercambio de la información del proyecto RUB, el responsable de los desarrollos existentes, la responsable del programa Buenos Aires presente (BAP) y responsable del desarrollo del aplicativo de Alojamiento en Hoteles. Análisis de documentación del área de sistemas.

Relevamiento y observación in situ de las instalaciones existentes para la comunicación de datos en el edificio de la calle Entre Ríos.

Se efectuó un relevamiento por observación al call center del BAP.

Análisis Técnico de las bases de datos de Alojamiento en Hoteles y Emergencia Habitacional

Telefonía.

Entrevistas con los responsables del Programa Buenos Aires Presente (BAP), de la Dirección General de la Mujer (DGM) y el personal de mantenimiento técnico de la Secretaría.

Visita al centro de recepción de llamados (call center) del BAP y el de la Dirección General de la Mujer.

Observación in situ del edificio de Entre Ríos y Pavón para visualizar las instalaciones de comunicaciones de voz.

Análisis de documentación referida a los números telefónicos disponibles.

4.-ACLARACIONES PREVIAS

La tarea se concentró en el área de sistemas de la Secretaría de Desarrollo Social y en los Call Center de la Mujer y del Programa BAP. La Secretaría cuenta con gran cantidad de Edificios cuyo tratamiento se realizó a través de la Información provista desde el área de Sistemas antes mencionada.

Es necesario aclarar que el proyecto Registro Único de Beneficiarios, que se efectúa con financiamiento del BID en el marco del plan de modernización, no fue incluido en el presente relevamiento porque el mismo se desarrolla en la órbita de la Vicejefatura de Gabinete. Este proyecto es objeto de estudio de la Dirección General de Control de Asuntos Institucionales y Partidos políticos y ha sido incluido en la planificación anual 2005 con el número 5.05.13.

5.-LAS TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LAS COMUNICACIONES EN LA SECRETARÍA.

El auditado informa en el descargo que se han tomado algunas medidas tendientes a mejorar la situación del área de sistemas de la Secretaría como la incorporación de personal técnico especializado, procedimientos de documentación y otros, y menciona un proyecto de telefonía a nivel de Secretaría denominado CC108 que concentraría los llamados de solicitud de asistencia todo lo cual será objeto de futuras auditorías.

a. Tecnologías de la Información.

Organización

El Área de Sistemas depende de la Dirección General Técnica, Administrativa y Legal de la Secretaría de Desarrollo Social del Gobierno de la Ciudad de Buenos Aires y esta compuesto por un jefe de área y cuatro agentes de los cuales solamente el responsable del área se encuentra como personal de planta permanente mientras que el resto está contratado.

El área brinda soporte técnico a los usuarios, realiza tendidos de cableados para puestos de trabajo cuando le es requerido, repara y mantiene los equipos de computación del edificio de Entre Ríos y Pavón, del BAP sito en el predio del Parque de la Ciudad y del Call Center de la Dirección General de la Mujer, sito en Carlos Pellegrini 211 y de toda área perteneciente a la Secretaría que se lo requiera. También efectúan el mantenimiento de las líneas telefónicas y la central de la Dirección Técnica Administrativa y legal.

Configuraron y mantienen la red de datos del Programa BAP. No efectúan el mantenimiento de la telefonía del Call Center de BAP ni del Call Center de la Dirección General de la Mujer. Complementariamente dictan cursos a los usuarios de las herramientas de oficina más usadas como editores de texto y planillas de cálculo.

También se encargan de la coordinación técnica de la Secretaría con la Dirección General de Informática para los servicios que esta última brinda en forma centralizada como por ejemplo el correo electrónico, y los Sistemas que operan para todas las Secretarías como el SISER. (Control Presupuestario)

El área se creó por resolución 285 SDSOC 03 del 25/06/03 que fue derogada por resolución nº 3/04 SDSOC. Por ello no se dispone de un organigrama del área. Los anexos de la resolución 285 enumeraban funciones tales como atención al usuario, soporte de redes, seguridad informática y documentación técnica, capacitación, desarrollo y proyecto de obras informáticas.

Realiza copias de respaldo de la información de los sistemas que fueron desarrollados por personal contratado de un modo periódico.

Adhiere a las pautas de seguridad de la Dirección General de Sistemas de Información

La tareas de mantenimiento de equipos se efectúan con el apoyo de un sistema informático desarrollado internamente.

Software

Utilizan software central que provee la DGSI. Son usuarios del SUME (Sistema único de Mesa de Entradas) el SISER (sistema de registro presupuestario) y el Sirpin (sistema de registro presupuestario plurianual)

Un agente vinculado técnicamente al área de sistemas, pero que no reporta a la misma ha desarrollado bases de datos en Access a requerimiento de la Dirección General Técnica Administrativa y Legal que son utilizados en las computadoras personales.

Con estos sistemas se efectúa:

- Seguimiento de Actuaciones. (En uso)
- Control de la Asistencia Directa Inmediata. (Están ingresando la información)
- Proteger.(Programa de Orientación y Asistencia a Adultos Mayores en situación de riesgo.
- GARRAFA SOCIAL (Dirección de Asistencia Alimentaria) (En implantación)
- FIDES (Sistema Estadístico físico y descriptivo) (en uso en la Dirección General de la Niñez)
- BYP (Sistema para la evaluación de la gestión de la Secretaría.) (En elaboración)

Se han desarrollado asimismo dos aplicativos dentro de la Dirección General de Emergencia Habitacional:

El primero de ellos corresponde al programa "Sin Techo" (alojamiento en Hoteles) y el segundo denominado Emergencia Habitacional.

El desarrollo es efectuado por un integrante de cada área con conocimientos de sistemas. El aplicativo es procesado en un servidor que es operado localmente. Los agentes que se ocupan de los respectivos sistemas son los responsables de mantenerlos en operación y de efectuar las copias de respaldo que en la actualidad se efectúan sobre equipamiento alternativo. A la fecha del Relevamiento no contaban con grabadora de compact disk que permitiera efectuar copias en sede externa pero la misma estaba en trámite de compra.

Utilizan la herramienta access y los avances son supervisados por el área usuaria que recibe los resultados obtenidos.

Las dependencias son mayoritariamente usuarias de editores de texto y planilla de cálculo.

Como sistema operativo utilizan Windows en las siguientes versiones:

Windows 98
Windows 2000
Windows XP

Hardware

Edificio Entre Ríos y Pavón.

El parque informático del edificio de Entre Ríos y Pavón está constituido exclusivamente por puestos de trabajo.

Cantidad de puestos de trabajo:

Direcciones	Puestos de Trabajo	Dispositivos de Electrónica de red
Dirección Gral Técnica y administrativa	25	2
Dirección Gral de la Tercera Edad	8	2
Registro único de beneficiarios	4	1
Subsecretaría Gestion social y comunitaria	8	2
Sistemas – Servicios	4	1
Dirección Gral Emergencia habitacional	14	2

Av. De Mayo 575

Dependencia	Puestos de Trabajo	Dispositivos de Electrónica de red
Privada Secretaria	14	2

En Av de Mayo 575 se encuentra instalada una red local

BAP Parque de la Ciudad.

Dependencia	Puestos de Trabajo	Dispositivos de Electrónica de red
BAP	13	1

El Bap posee un parque de 13 computadoras personales interconectadas por una red local. No disponen de un vínculo con internet. Utilizan para salir a internet la conexión telefónica no permanente.

Red de Datos

Se encuentran conectadas a la red de datos del GCBA (red MAN) 63 puestos de trabajo en el Edificio de Entre Ríos y Pavón que acceden a los siguientes servicios:

- Internet
- Correo electrónico.
- Sistema Único de Mesa de Entradas. (SUME)
- Sistema SISER (sistema de registro presupuestario)

Por otra parte, no son usuarios del Sistema de Información Geográfica. El SIG posee información útil para el cumplimiento de los objetivos de la Secretaría. A su vez, la condición de usuario permite una interacción capaz de generar información adicional según las necesidades del área.

La seguridad de los accesos a estos sistemas está administrada por la Dirección General de Sistemas de Información. (DGSI)

La gestión de altas de usuarios a los sistemas y las cuentas de correo electrónico son gestionadas a través del área de Sistemas.

Servicios tercerizados

La Secretaría de Desarrollo Social no posee servicios contratados a terceros. Cuando se requiere la derivación externa de la reparación se efectúa la adquisición en forma puntual.

b. Telefonía

Principales locaciones.

La sede principal de la **Secretaría de Desarrollo Social**, Subsecretaría de Gestión Social y Comunitaria, se encuentra situada en el edificio de Entre Ríos y Pavón; pero también hay dependencias en otros sitios de la Ciudad con altos requerimientos de comunicación de voz como por ejemplo el Parque de la Ciudad y el edificio de Carlos Pellegrini al 200 en los que funcionan centros de recepción de llamados para servicios asistenciales.

El edificio de Entre Ríos y Pavón dispone de seis cajas de acceso para 70 líneas analógicas, según lo informado por el área de mantenimiento (aproximadamente). No cuentan con una central única en el edificio ; aunque algunas dependencias instalaron centrales locales de diferentes dimensiones y prestaciones. En la Dirección General de la Tercera Edad, disponen de una

central DCS Samsung que interconecta 6 líneas externas con 9 internos. En la oficina de la Subsecretaría hay una central Avatec VM+ que intercomunica 3 líneas externas con 7 internos y la Dirección Administrativa Técnica y Legal posee una central Panasonic 616 con 12 líneas externas y 16 internos. Las demás áreas del edificio no disponen de intercomunicación vía central sino teléfonos directos. Los teléfonos del edificio pueden establecer intercomunicación con algunas dependencias distantes de la Secretaría por medio de internos.

Este servicio es provisto por el prestador telefónico. (Telefónica de Argentina). Las facturas se envían directamente a la Contaduría General sin que las áreas usuarias tomen conocimiento de los consumos.

La Secretaría posee dos Centros de Recepción de Llamados (Call Center) para la atención de las necesidades de asistencia social. Uno corresponde al Programa Buenos Aires Presente (BAP) y el otro a la Dirección General de la Mujer. El Call center del BAP se encuentra situado en el predio del Parque de la Ciudad mientras que el de la Dirección General de la Mujer está situado en Carlos Pellegrini 211 (edificio del Plata)

El **Call Center del BAP** posee una central Meridien I. Dispone de un número central y 20 directos. Tienen un 0800 para recepción de llamadas sin cargo. Tres números de esta central quedaron fuera de servicio después de un incendio y su posterior reparación. El call center tiene 16 boxes. En el mismo hay 4 operadores en el turno mañana de los días de semana y 2 en los turnos restantes. En el programa trabajan 85 personas en total y se atiende los siete días de la semana durante las 24 horas.

En el call center de la **DGM** hay una central Lucent, recientemente ampliada, en la que ingresan 12 líneas externas y una trama E1 de 100 líneas con capacidad para 30 comunicaciones simultáneas que fue incorporada recientemente. De la misma central salen 11 internos. En el call center de la DGM hay 8 boxes para la atención telefónica, hay otros 2 teléfonos para la supervisión de llamados y hay un teléfono para la coordinadora. No tienen software para configurar la central por lo que este servicio lo brinda un proveedor externo. No disponen de tarifador y la factura es enviada directamente a la Contaduría General de la Ciudad.

Organización.

Secretaría.

Los contratos telefónicos se mantienen desde antes de la desregulación. El mantenimiento se terceriza ya que no hay una estructura adecuadamente capacitada que se haga cargo del mismo.

De la Cuenta de Inversión surge que el gasto devengado en concepto de pago de facturas telefónicas ascendió, durante el 2003, a \$ 1.188.681,61.

Nunca se evaluó la posibilidad de efectuar una contratación de servicio telefónico en términos de competencia por medio de licitación, teniendo en cuenta que el mismo se encuentra desregulado, no siendo más monopólico. No se dispone de planos de las instalaciones de comunicación de voz (Centrales, cableado, materiales etc.). Tampoco hay un inventario del equipamiento.

No hay un área que tenga a cargo este tema ni tampoco hay personal capacitado.

Las áreas técnicas intentan solucionar los problemas cuando estos se presentan y efectúan una contratación externa cuando excede sus posibilidades. Ningún área ha efectuado un estudio referido a esta cuestión. No se encuentran formalizadas las restricciones para las comunicaciones según la función. No hay personal que sepa de la existencia y del manejo del software asociado a las centrales.

Call Center del BAP

La central del BAP no dispone de contrato de mantenimiento sino que lo solicitan cuando se produce un desperfecto. Tampoco poseen grabador de las conversaciones que se efectúan, ni software tarifador de llamadas. No se encuentran formalizadas las restricciones a las comunicaciones para cada función. La empresa prestadora envía una estadística de llamadas entrantes y fallidas a solicitud de la coordinadora del Programa.

Call Center de la DGM

No se capacitó al personal para que pueda configurar la central y no se encuentra formalizada la limitación de tipos de comunicación por función. No disponen de contrato de mantenimiento. Las reparaciones se efectúan solicitando el servicio cuando se produce la falla. No hay especialistas para este tema dentro de la Dirección.

Seguridad.

Secretaría.

Posee fuentes de energía ininterrumpida y en términos generales las centrales se encuentran dentro de oficinas fuera del alcance del público. No poseen plan contingente ni de evacuación.

BAP

La central dispone de Sistema ininterrumpido de energía y mueble para alojar los elementos de comunicación. Hay detectores de humo con una alarma contra incendio que fueron desconectados debido a que se disparaban de forma irregular. Posee matafuegos.

Call center de la DGM.

La habilitación de las líneas externas se efectúa mediante un código personal. No se dispone de tarifador. Tampoco existe bloqueo para llamadas de larga distancia ni a celular o 0610, ni de un sistema de permisos que autoricen estas llamadas según la responsabilidad funcional de cada agente.

Posee detectores de humo que no se encuentran en funcionamiento. El software para la registración de las llamadas quedó fuera de servicio por desperfectos en la PC en la que funcionaba. Este sistema permitía registrar el número de teléfono de las llamadas entrantes, la frecuencia de llamadas efectuadas desde los mismos y los memo con comentarios de los operadores quienes podían tener así disponible un registro histórico de llamadas por caso. Tienen fuente de energía para la central y periódicamente realizan pruebas de funcionamiento.

6.- DEBILIDADES

En el tratamiento de las TIC's en La Secretaría de Desarrollo Social

a: Tecnologías de la Información.

Organización

1- No disponen de una política de sistemas formal así como tampoco una política de seguridad y de resguardo de la información. La Secretaría tampoco cuenta con un proyecto informático ni tiene planes formales en la materia que determine los niveles de calidad internos y externos.

2- El área de sistemas no se encuentra debidamente formalizada. Esta carencia afecta tanto a su constitución como a su operatoria. Efectúa tareas que carecen de un marco organizativo que asigne claramente las responsabilidades y divida las funciones generando un adecuado control cruzado en el manejo de la información.

3- Los procesos que se desarrollan son informales ya que no existen los procedimientos correspondientes, por lo que estos pueden variar según el ejecutor y el momento de su ejecución. Asimismo no disponen de registros adecuados que permita poner de manifiesto posibles desvíos. No se encuentran formalizados los procedimientos de Mesa de Ayuda, instalación de cableado y de reparación y mantenimiento de equipamiento, aunque este último cuenta con un sistema informático desarrollado internamente.

4- Se adhiere a las pautas fijadas por la Dirección de Sistemas de Información del GCBA para muchos aspectos normativos como por ejemplo la seguridad, pero no se han implantado las mismas.

5- La Secretaría no cuenta con un plan de capacitación que permita mantener actualizado al personal para el desarrollo de sus tareas.

Software

6- La Secretaría no cuenta con una metodología para desarrollo de aplicativos ni las tareas de programación que permita planificar, monitorear, redistribuir adecuadamente las tareas y los recursos y mejorar la eficiencia a través del uso racional de los mismos y homogeneizar el desarrollo mediante la utilización de criterios tecnológicos y de diseño unificados.

7- El desarrollo de software no contempla la integración de la información dentro de la Secretaría y menos aún con el resto de los sistemas del GCBA.

Hardware.

8- No poseen servidores de archivos departamentales, o sea que todos los equipos del área tienen la misma jerarquía entre sí. Como consecuencia de ello no se administran cuentas ni seguridad en forma local.

9- El inventario técnico actual de la secretaría es parcial ya que no alcanza a la totalidad de las dependencias de la misma. No se dispone de un procedimiento formal de inventario técnico que asegure que el mismo se mantiene completo y actualizado con el equipamiento de todas las dependencias de la Secretaría. Esta debilidad también se verifica en la consideración del software, la electrónica de red y telefonía.

Red de datos.

10- No se utilizan algunos sistemas del GCBA, como es el caso de los sistemas información geográfica; impidiéndole a la Secretaría el acceso a información útil para el cumplimiento de sus objetivos.

11- El cableado de red del edificio de Entre Ríos y Pavón no cuenta con corriente estabilizada y fuente de energía ininterrumpida (UPS), lo que atenta contra la seguridad física y la protección de la información.

Continuidad de la operación.

12- No existe una procedimiento formal de back up (respaldo de información). No está definido el nivel de riesgo ni el tiempo de recuperación, y tampoco hay un procedimiento formal para su ejecución. Los procesos de resguardo que se ejecutan no cubren todo el espectro requerido para una adecuada continuidad de la operación y no aseguran la confidencialidad y disponibilidad de la

información. Estos requisitos deben cumplirse aunque la información no se procese en forma centralizada.

13- No disponen de plan de contingencia, de evacuación ni de desastre que contemple la seguridad física así como tampoco de la información.

b: Telefonía

Aprovechamiento tecnológico.

14- Hay desproporción entre los recursos asignados a las diferentes áreas, como la dimensión de las centrales y la cantidad de líneas por puesto.

15- No se efectúan revisiones periódicas del nivel de prestación ni estudios para adecuar las instalaciones y asignar eficientemente los recursos disponibles. No existen mecanismos para tomar conocimiento, evaluar e implementar planes de incorporación de tecnología. Tampoco hay planes de capacitación.

16- No hay un área especializada a cargo de este tema. Asimismo, nunca se evaluó la posibilidad de integrar la administración de las comunicaciones de voz con la tecnología de datos, las que están convergiendo rápidamente.

17- No hay niveles de control de las llamadas que se realizan ni de la facturación del prestador lo que podría efectuarse por medio de software tarifador interno.

Organización.

Secretaría.

18- Nunca se evaluó la posibilidad de efectuar una contratación de servicio telefónico en términos de competencia por medio de licitación, ya que el mismo se encuentra desregulado.

19- No se encuentran formalizadas las restricciones para las comunicaciones según la función. No hay personal que sepa de la existencia y del manejo del software asociado a las centrales. No tienen identificador de llamadas ni software para configurar la central por lo que este servicio lo brinda un proveedor externo.

Call Centers

20- No existe un procedimiento para la atención del mantenimiento de la centrales. Los call centers del BAP y la D G de la Mujer no disponen de contrato de mantenimiento, solicitan reparaciones puntualmente cuando se produce un desperfecto.

21- No hay un área destinada a la atención del proveedor externo.

22- En el call center del BAP, las capacidades de la central se encuentran desaprovechadas y no se ha efectuado un estudio de su posible utilización. No se posee grabador de las conversaciones que se efectúan, aunque la central dispone de dicha funcionalidad. No se dispone de información interna de la operación de la central sino que la empresa prestadora envía una estadística de llamadas entrantes y fallidas a solicitud de la coordinadora del Programa.

23- En el call center de la D. G. De la Mujer, el software para la registración de las llamadas asociado al servicio que presta esta área quedó fuera de servicio por desperfectos en la PC en la que funcionaba. Tampoco existe bloqueo para llamadas de larga distancia ni a celular o 0610.

Seguridad.

24- No poseen plan contingente. No se encuentra evaluada la forma de suplir las comunicaciones básicas ante un posible colapso de las mismas producido por incendio, desperfecto eléctrico, o algún otro motivo.

25- En el call center del BAP, los detectores de humo vinculados a una alarma contra incendio fueron desconectados debido a que se disparaban de forma irregular. Asimismo, carecen de luces de emergencia. El call center de la D. G. de la Mujer posee detectores de humo que no se encuentran en funcionamiento.

7.- CONCLUSIONES

Es necesario reconocer que son muchas más las carencias que las realizaciones en materia de TIC's dentro de la Secretaría de Desarrollo Social.

Con relación a la **organización**, los esfuerzos para llevar a cabo las tareas relativas a las tecnologías de la información están dispersos y basados en el voluntarismo personal. Es necesario formalizar las áreas y las funciones ya que gran parte del tratamiento disperso de los diferentes temas se debe a la ausencia de responsabilidades claras. La Secretaría de Desarrollo Social no dispone de un Proyecto Informático y un plan de asignación de recursos humanos y financieros para una ejecución eficiente (funciones de seguridad informática y organización, evaluación para la incorporación racional de las novedades tecnológicas y capacitación para los integrantes del área de sistemas).

En cuanto al aprovechamiento de **herramientas existentes**, no se utilizan algunos sistemas disponibles en el GCBA, como los de información geográfica, y no **cuentan con** una conexión más importante para el acceso a Internet ya que el ancho de banda utilizado es bajo para la cantidad de usuarios existente.

Con relación a la **seguridad** no se encuentran formalizadas las políticas a seguir incluyendo los siguientes aspectos: resguardo, planes de contingencia, seguridad física y seguridad de la información mediante mecanismos informáticos lógicos.

El **servicio de telefonía** no fue contratado en un marco de competencia de precios y servicios entre distintos proveedores. Se debiera minimizar el uso de líneas telefónicas analógicas, revisando y adecuando la dimensión de la central y la cantidad de líneas a las necesidades de cada sector. El edificio central no cuenta con una central única que permita una fluida comunicación entre todos los sectores y una adecuada administración.

En resumen se debiera aprovechar la **escala** que posee el GCBA fomentando la **especialización funcional** en todos sus aspectos y la **integración de la información** tanto dentro de la Secretaría como de esta con el resto del GCBA.