

INFORME EJECUTIVO

PROYECTO N° 5-04-32

ENTE ÚNICO REGULADOR DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS – AUDITORÍA DE SISTEMAS DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES (VOZ Y DATOS) .

CONCLUSIONES: El nivel de servicio de las Tecnologías de la Información y Comunicaciones del Ente Único Regulador de los Servicios Públicos es limitado. Esto se debe principalmente al bajo desarrollo del hardware que no se ha extendido a toda la organización y a servicios que se brindan en sus aspectos básicos como el correo electrónico, servicio web, sistemas estándar y telefonía. Asimismo la estrategia informática fijada por el ente no se ha centrado en apoyar los aspectos esenciales de la organización. En el presente informe se han realizado múltiples observaciones, que requerirán de un proceso que se desarrollará en el tiempo. Este proceso desembocará en mejores servicios, prácticas administrativas de acuerdo a las reglas del arte, las buenas prácticas y un entorno más seguro y eficiente.

OBJETO: Hardware, software y dispositivos de red en el ámbito del Ente Único Regulador de Servicios Públicos de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires.

OBJETIVO: 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 del Ente Único Regulador de los Servicios Públicos de la Ciudad de Buenos Aires.

OBSERVACIONES:

Las principales observaciones realizadas están referidas a:

- Mejorar aspectos relativos a la seguridad física y lógica así como prever posibles situaciones contingentes como por ejemplo la posibilidad de un incendio en el centro de cómputos. La experiencia demuestra que existe una gran diferencia en la reacción ante una situación anormal si la misma fue prevista. En todos los casos deben tenerse en cuenta las necesidades específicas de un centro de cómputos. El Ente debe trabajar en forma integrada con otras áreas especializadas del Gobierno que pueden colaborar para el trabajo que es necesario llevar a cabo.
- Aprovechar las diferentes opciones que ofrece la tecnología actual y la desregulación imperante en el mercado de comunicaciones de voz y datos. Por otra parte las comunicaciones de voz y datos están en un franco proceso de convergencia razón por la cual todo lo atinente a estos rubros es conveniente centralizarlo para buscar soluciones más innovadoras, tendientes a mejorar las prestaciones y reducir los costos.
- Aprovechar todas las posibilidades de la red de comunicación de datos, desde que el Ente no dispone de una adecuada salida a Internet y sus servicios Web y de correo adolecen de debilidades que se explicitaron en las observaciones del presente informe.

- Formalizar las políticas de sistemas de información y comunicaciones, incluyendo la organización, el marco tecnológico y la seguridad dando amplia participación a toda la organización en este proceso. Será necesario generar procesos formales de decisión y de revisión de la estrategia informática y definir el modelo de gestión para dar cobertura a los diferentes aspectos que se encuentran parcialmente atendidos a la fecha de este informe tales como la capacidad de planificación, el mantenimiento y desarrollo de sistemas, las tareas de organización y métodos y otros. Dentro de este encuadre deberá tener especial preponderancia la constante actualización y capacitación de los miembros del área de Sistemas condición sin la cual no se podrán implementar muchas de las mejoras necesarias.
- Procurar la integración de la información dispersa en diferentes sistemas, internos y externos a la organización, minimizando las redundancias como una forma de mejorar la eficiencia y la oportunidad de la misma incrementando su confiabilidad en un adecuado marco de control.
- Integrar las diferentes aplicaciones dentro de los organismos y entre estos y los diferentes organismos del GCBA es un paso esencial para el logro de un aspecto clave de la modernización del estado: la mejora de la productividad administrativa a fin de brindar mejores servicios a la comunidad con un mejor aprovechamiento de los recursos.