

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.
--------------	--