

“2012, Año del bicentenario de la creación de la Bandera Argentina”

INFORME FINAL DE AUDITORIA

DIRECCIÓN GENERAL DE DEFENSA Y PROTECCIÓN DEL CONSUMIDOR

PROYECTO N° 10.12.01

AUDITORIA DE RELEVAMIENTO

Buenos Aires, Diciembre de 2012

“2012, Año del bicentenario de la creación de la Bandera Argentina”

AUDITORÍA GENERAL DE LA CIUDAD DE BUENOS AIRES

Av. Corrientes 640 Piso 5º CABA

Presidente

Lic. Cecilia Segura Rattagan

Auditores Generales

Dr. Santiago de Estrada

Lic. Eduardo Ezequiel Epszteyn

Dr. Alejandro Fernandez

Ing. Adriano Jaichenco

Dra. Maria Victoria Marcó

Dra. Paula Oliveto Lago

“2012, Año del bicentenario de la creación de la Bandera Argentina”

Código del Proyecto: 10.12.01

Nombre del Proyecto: Dirección General de Defensa y Protección del Consumidor (DGDYPC).

Fecha: 10/10/2012

Equipo Designado:

Directora de Proyecto: Dra. Gabriela Custer

Auditor Supervisor: Ing. José Antonio Recasens

Objetivo:

Obtener información de los procesos informáticos de apoyo a la DGDYPC para futuras auditorías, identificar debilidades y áreas críticas.

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.

APROBADO POR UNANIMIDAD EN LA SESIÓN DE COLEGIO DE AUDITORES
GENERALES DE FECHA 19/12/12
RESOLUCIÓN AGC N° 422/12

“2012, Año del bicentenario de la creación de la Bandera Argentina”

INFORME EJECUTIVO

Lugar y fecha	Buenos Aires 2012
Código de Proyecto	10.12.01
Denominación del Proyecto	Dirección General de Defensa y Protección del Consumidor. (DGDYPC)
Período examinado	2011
Objetivo de la auditoría	Obtener información de los procesos informáticos de apoyo a la DGDYPC, para futuras auditorías, identificar debilidades y áreas críticas.
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.

Aclaraciones previas

La DGDYPC recibe y canaliza las denuncias de los vecinos a procesos de mediación que se resuelven en dicha instancia en un porcentaje importante¹. El servicio tiene demanda creciente impulsada por el proceso de descentralización en las Sedes Comunes, que facilitaron el acceso a la ciudadanía. También realiza inspecciones para verificar el cumplimiento de los proveedores de bienes y servicios, como las pruebas de pesos y medidas y la exhibición de precios entre otros.

Se apoya para su gestión en un sistema específico, denominado informalmente “Intranet”, cuyo procesamiento y mantenimiento está a cargo de la Agencia de Sistemas de Información (ASI). También recibe de la ASI los Sistemas Centrales que prestan servicio a todo el Gobierno como el Sistema de Administración de Documentos Electrónicos (SADE), el Correo Electrónico, la conectividad troncal y la salida a Internet. La ASI también provee mesa de ayuda y soporte de segundo nivel.

La DGDYPC tiene un área de sistemas interna que se encarga del mantenimiento y soporte de los equipos de la Dirección y de la red local, participa del mantenimiento de los aplicativos, y administra un centro de cómputos local que provee servicio de archivos centralizado.

Otros sistemas como el denominado “No llame” y el registro de Administradores de Consorcios se encontraban en proceso de adecuación. El sistema “No llame” sirve para evitar que se realicen promociones y publicidades telefónicas a los vecinos que no quieren recibirlas. El sistema fue adecuado para que la registración pueda realizarse mediante un autómata sin intervención humana, siempre que la llamada sea efectuada desde el teléfono que se desea bloquear.

El sistema Intranet, es satisfactorio en cuanto a funcionalidad pero tienen problemas con los tiempos de respuesta y las suspensiones de servicio.

¹ El Porcentaje de resoluciones en la instancia conciliatoria es de aproximadamente 3 de cada 4 o sea un 75%.
Fuente Pag. WEB GCBA 1er semestre del 2012.

Conclusiones

La Dirección de Defensa y Protección del Consumidor presta un servicio a la Comunidad que es requerido cada vez más por la ciudadanía. Su objetivo es resolver situaciones de conflicto entre las empresas prestatarias y los consumidores, tratando además de poner límites a situaciones abusivas o irritantes para los consumidores.

Es destacable la alta aceptación de los usuarios del Software que fuera desarrollado específicamente para la gestión interna, con un modelo de cooperación entre el personal de la DGDYPC y la ASI. Este software fue desarrollado hace 8 años y se sigue utilizando con muy pocas adecuaciones. Esto se contrapone con la queja de los usuarios por las discontinuidades y los elevados tiempos de respuesta del servicio informático en línea provisto por la ASI, que afecta la eficiencia de la gestión tanto a nivel central como en las Sedes Comunes, incidiendo en forma directa sobre la calidad de la atención al ciudadano.

No están claramente definidos los roles y la interacción entre la ASI y los centros de servicios informáticos descentralizados como los Centros de Cómputo locales de la DGDYPC y las Sedes Comunes². En el modelo de gestión existente hay zonas grises o sea, no está claro de qué se tiene que ocupar cada uno de los actores ni cómo debe hacerlo.

La seguridad tiene un desarrollo incompleto. No es conveniente que los centros de cómputo descentralizados encaren el desarrollo de políticas de seguridad y planes de contingencia. Asimismo la estructura que soporta la seguridad de la información, que incluye el tratamiento de la confidencialidad, debería desarrollarse de modo independiente, ya que cuanto más independiente sea, mejor conformado estará el ámbito de confianza lo que facilitará el uso de sistemas comunes, inclusive más allá del Poder Ejecutivo.

La planificación es otra área deficitaria del proceso de gestión. Los planes no explican con claridad lo que se va a realizar y no están formulados según la ley 70, que exige presupuestos por programa con objetivos y productos en relación a los fondos que se van a aplicar.

Existe una elevada dispersión en los métodos de autenticación de los usuarios internos a los que se les añadirán los externos a medida que avance el desarrollo del Gobierno Electrónico. Los actuales métodos de autenticación están íntimamente relacionados con cada uno de los sistemas en lugar de estar focalizados en la

² La ASI brinda procesamiento centralizado lo que se encuentra en línea con los requerimientos normativos. Esto se complementa con un servidor de archivos y el soporte técnico local a nivel de la Dirección General, un modelo interesante para replicar en otras dependencias. Sin embargo a esta correcta concepción se contrapone una pobre instrumentación. A modo de ejemplo diremos que en las Sedes Comunes no se sabe quién es el responsable de la provisión de insumos, como los cartuchos de impresión, del soporte del equipamiento, ni cual es la manera correcta de solicitarlo.

entidad usuario. También hay baja integración en las bases de datos de los sistemas. La creación de una jerarquía superior en la planificación tecnológica otorgada al Ministerio de Modernización debería facilitar una mayor coherencia en la arquitectura tecnológica y organizacional a utilizar.

La relación entre prestador y beneficiario del servicio informático no está estructurada. No se han fijado los parámetros de servicio mínimos aceptables para el receptor y no se mide la calidad del mismo.

Las Sedes son áreas en las que se están desconcentrando servicios y carecen de algunos de los medios para el desarrollo de todas las funciones. En el caso de la DGDYPC hay marcadas diferencias entre las distintas sedes pero en general existe un déficit de telefonía fija, de salas de reuniones y en algunos casos de puestos de trabajo con los que resultaría ideal contar.

Principales Debilidades³

1-Falta de un ciclo sistemático de planificación en TIC's⁴.

1.1 No se ha desarrollado un proceso sistemático para la planificación de las cuestiones relacionadas con las tecnologías de la información que involucre a todos los actores.

2-Falta de un marco normativo para la Seguridad de la información.

2.1 No se ha desarrollado un proceso formal para el tratamiento de la seguridad con la metodología de evaluación de riesgos.

2.2 No se realiza una planificación ni se cuenta con un marco formal para encuadrarla, no se realizan todas las funciones requeridas por la normativa.

2.3 Falta de Políticas, Normas y Procedimientos. No existe una política formal de seguridad de la información en la que se precise, entre otros, el compromiso de la Dirección, la estructura, los recursos y el marco tecnológico y organizativo.

2.4 Falta de funciones de seguridad de la información. No están definidos roles como el dueño del dato, funciones como la revisión de incidentes, la clasificación por criticidad de hardware y software y otros.

2.5 Excesiva concentración de funciones en el área de sistemas. El área de sistemas otorga claves, actualiza información en el sistema de la Dirección, y coordina el mantenimiento.

2.6 Falta de Capacitación del personal usuario en seguridad. No se cuenta con un

³ La numeración se corresponde con la existente en el informe completo.

⁴ La nueva estructura asigna al Ministerio de Modernización la responsabilidad de la planificación tecnológica. Esto no excluye la participación del área usuaria, ni impide que, en coordinación con el Ministerio, articule los planes tecnológicos que sus funciones le exijan.

programa de capacitación en seguridad del personal usuario, que lo informe respecto de precauciones y buenas prácticas al respecto.

2.7 Falta de restricciones en los puestos de las Sedes Comunes (ex CGPC). No se cuenta con restricciones de seguridad para los puestos de trabajo que se encuentran en las Sedes Comunes (ex CGPC).

4-Debilidades en la seguridad lógica.

4.1 Falta de procedimientos formales de altas bajas y modificaciones de usuarios y definición de perfiles de los sistemas de la DGDYPC. El procedimiento debería precisar cómo se definen los perfiles y quién determina cuál es la información a la que cada cargo y función puede acceder y con qué grado de derechos.

4.2 Existencia de varios usuarios y claves. Los usuarios deben utilizar varios usuarios y claves para ingresar a los diferentes sistemas.

5-Falta de planes para la continuidad del servicio.

5.1 Falta de Back up en sede externa. Los procedimientos de copia y resguardo de datos actualmente en uso, no incluyen copia en sede externa.

5.2 Falta de plan de desastre, contingencia, y recupero de desastre en la DGDYPC.

6-Equipamiento obsoleto.

6.2 Servidor obsoleto. El equipamiento de servidores de la DGDYPC es obsoleto lo que afecta la calidad del servicio interno.

7-Falta de acuerdos de nivel de servicio con el proveedor interno y otros.

No se encuentra formalizada la relación con los proveedores de servicios de TICs, en especial la ASI que es el proveedor interno de muchos servicios.

7.1 Falta de acuerdos de nivel de servicio.

7.2 Ausencia de registro de las variables fijadas en los acuerdos. No existe procedimientos para medir el valor de las variables tales como continuidad de los servicios, disponibilidad de conexión, tiempos de respuesta transaccional y otros.

8. Fallas en el ciclo de soporte técnico.

8.1 Falta de definición de responsabilidades del soporte en las Sedes Comunes (ex CGPC). Los usuarios de las Sedes Comunes (ex CGPC) no tienen claro a quién deben recurrir cuando se produce un incidente.

8.2 Falta de registro de los incidentes desde el origen. No se registran los

“2012, Año del bicentenario de la creación de la Bandera Argentina”

incidentes desde el sitio en que se producen.

8.3 Falta de registro independiente y sistemático en la mesa de ayuda. No está normada la obligatoriedad de uso de un registro independiente. Este registro existe en la mesa de ayuda de la ASI que puede ser utilizado de manera sistemática.

11-Falta de integración de los aplicativos.

La información de los sistemas en uso no se encuentra integrada y en consecuencia no es compartida con el resto de los sistemas del GCBA.

12-Problemas con los tiempos de respuesta y continuidad del servicio de los sistemas provistos por la ASI y las comunicaciones de voz.

12.1 Se detectaron problemas de continuidad de los servicios y demoras en los tiempos de respuesta de los sistemas transaccionales. Esto sucede tanto en el nivel central como en las Sedes Comunes (ex CGPC). Asimismo se producen frecuentes suspensiones de servicio, que llegan a dos por mes en promedio, según registro del área de inspecciones. La ASI ha efectuado un análisis de los vínculos determinando que uno de los mismos se encuentra saturado durante una porción muy importante del día. Este análisis no incluyó la performance del servidor. La DGDYPC sufre este problema desde hace al menos un año.

“2012, Año del bicentenario de la creación de la Bandera Argentina”

**Informe Final de Auditoria
Proyecto N° 10.12.01
“Dirección General de Defensa y Protección del Consumidor”**

DESTINATARIO

Señora
Presidente
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 examen en el ámbito de la Dirección de Defensa y Protección del Consumidor (DGDYPC) con el objeto detallado en el apartado I) siguiente.

I. OBJETO DE AUDITORIA

Hardware, software, sistemas de información e infraestructura tecnológica y organizacional de la DGDYPC. (Jurisdicción 21 Jefatura de Gabinete de Ministros, Unidad Ejecutora 2651 Dirección General de Defensa y Protección del Consumidor.)

II. OBJETIVO DE LA AUDITORIA

Obtener información de los procesos informáticos de apoyo a la DGDYPC para futuras auditorías, identificar debilidades y áreas críticas.

III. ALCANCE DEL EXAMEN

Determinar la adecuación de los servicios e infraestructura tecnológica en función de los objetivos del Sistema de acuerdo a las Normas Básicas de Auditoría Externa de la AGCBA y las Normas Básicas de Auditoría de Sistemas de la AGCBA.

Las tareas de auditoría se realizan entre Mayo de 2012 y Octubre de 2012.

3.1 Procedimientos.

Se efectuaron los siguientes procedimientos:

“2012, Año del bicentenario de la creación de la Bandera Argentina”

- 3.1.1 Recopilación de antecedentes de auditorías anteriores que contuvieran información relacionada con la Dirección General de Defensa y Protección del Consumidor.
- 3.1.2 Recopilación de información pública disponible en la WEB relativa al tema de referencia.
- 3.1.3 Remisión de notas a la Dirección General de Defensa y Protección del Consumidor, Subsecretaría de Atención Ciudadana, solicitando información relativa a los temas de interés de este trabajo.
- 3.1.4 Entrevistas con el Director de la Dirección General de Defensa y Protección del Consumidor.
- 3.1.5 Recopilación y análisis de los programas presupuestarios 2011 y 2012 en lo relativo a Sistemas de Información.
- 3.1.6 Análisis del histórico de denuncias recibidas en la DGDYPC.
- 3.1.7 Remisión de notas a ASI en su calidad de proveedor interno de servicios informáticos a la DGDYPC.
- 3.1.8 Reuniones con los responsables del área de sistemas de la DGDYPC.
- 3.1.9 Verificación in situ de la seguridad física del Centro de Cómputos de la DGDYPC.
- 3.1.10 Encuesta de satisfacción mediante entrevistas en todas las áreas usuarias de la sede central:
 - Gerencia Operativa de Descentralización y Administración.
 - Gerencia Operativa de Inspecciones.
 - Subgerencia Operativa Jurídica.
 - Notificaciones.
 - Mesa de Entradas.
 - Privada de la Dirección.
 - Sistemas.
- Ídem en las siguientes Sedes Comunales (ex CGPC):
 - Sede Comunal 1
 - Sede Comunal 3
 - Sede Comunal 4
 - Sede Comunal 8
 - Sede Comunal 13
- 3.1.11 Registro y Análisis de tiempos de respuesta y continuidad del servicio en las áreas usuarias de la sede central y en las Sedes Comunales (ex CGPC) 1, 3, 4, 8 y 13.
- 3.1.12 Reuniones con el Director Ejecutivo y con personal de la Gerencia de Operaciones, Comunicaciones, Seguridad y Desarrollo de la ASI.

IV. ACLARACIONES PREVIAS.

IV A. Organización General de la DGDYPC

La DGDYPC fue creada a partir de la ley N° 4.013, el decreto 660/11, el decreto N° 684/09 y modificatorios, el expediente N° 94.114/12.

Depende de la Subsecretaría de Atención Ciudadana y se encuentra en el ámbito de la Jefatura de Gabinete de Ministros de la CABA.

Su estructura orgánica fue establecida mediante el Decreto 150/2012 GCABA,

Av. Corrientes 640 – 6to. Piso (1043), Teléfono 4321-3700
Ciudad Autónoma de Buenos Aires

“2012, Año del bicentenario de la creación de la Bandera Argentina”

el cual especificó la dependencia, la organización interna y las responsabilidades primarias:

Dependencia Orgánica de la DGDYPC

- Gestión Comunal y Atención Ciudadana (Secretaría)
 - o Atención Ciudadana (Subsecretaría)
 - Defensa y Protección al Consumidor (Dirección General)
 - Asuntos Jurídicos (Gerencias Operativas)
 - Asuntos Judiciales e Institucionales
 - Inspecciones
 - Descentralización y Administración

La sede de la Dirección se encuentra en Moreno 1170. La atención al público se ha descentralizado y se realiza en todas las Sedes Comunes (ex CGPC). Coordinan su funcionamiento con la Dirección de Atención Vecinal y con la Dirección de Descentralización y Participación Ciudadana. El SUACI (Sistema Único de Atención Ciudadana) informa y deriva a los denunciantes a las Sedes Comunes (ex CGPC) si correspondiera.

La DGDYPC es el área encargada de controlar el cumplimiento y hacer efectiva la aplicación de las leyes de defensa y protección del consumidor.

Desarrolla para ello cuatro líneas de acción:

Denuncias.

Recibe y canaliza las denuncias a procesos de mediación que se resuelven en dicha instancia en un porcentaje importante⁵. Para dar inicio al proceso, el usuario debe presentarse con la documentación requerida para tal fin y estar encuadrado en la normativa. Dos ejemplos de este encuadramiento están dados por la jurisdicción, que debe corresponder a la Ciudad de Bs. As., y a la condición de consumidor final del denunciante. Una vez presentada la denuncia ante cualquier Centro de Gestión y Participación Comunal habilitados para realizar el trámite, se promueve una instancia de conciliación. La mayoría de las denuncias (tres de cada cuatro en promedio) se resuelven mediante acuerdo. En caso contrario, se cierra la instancia conciliatoria y el expediente es derivado a la Dirección Jurídica de la DGDYPC que continúa con el proceso en el que el denunciante deja su lugar como parte a la Autoridad de Aplicación que verifica si hubo o no alguna infracción a la ley por parte del proveedor. De corresponder, el proceso continúa con acciones legales.

Inspecciones.

Las inspecciones se realizan a partir de verificaciones en los comercios, como las pruebas de pesos y medidas, así como también a través de la observación directa. La ley especifica en qué casos la DGDYPC tiene competencia y en qué casos no. Un factor limitante es la territorialidad, ya que fuera del ámbito de la CABA no están

⁵ El Porcentaje de resoluciones en la instancia conciliatoria es de aproximadamente 3 de cada 4 o sea un 75%.
Fuente Pag. WEB GCBA 1er semestre del 2012.

“2012, Año del bicentenario de la creación de la Bandera Argentina”

facultados para actuar. Asimismo, hay temas en los que tienen competencia directa, como los pesos y medidas y la exhibición de precios y otros en los que no, como por ejemplo lo fijado por la ley de talles que exige talles grandes y pequeños en determinadas proporciones.

Calidad de Materiales.

Se dispone de un laboratorio que realiza pruebas para certificar la calidad de los materiales y productos en la zona de Parque Centenario. En el edificio que ocupa actualmente esta oficina se instalará la nueva Sede Comunal.

Capacitación.

Realizan tareas de capacitación y han logrado que se las incluya en la currícula de las escuelas secundarias de manera de asegurar que llega a una gran parte de la población. También realizan publicidad acerca de sus servicios.

Otras.

Se llevan además registros de Administradores de Consorcios y de Prepagas de Salud. También concentran y comunican a las empresas de telefonía el registro “No llame”.

La DGDYPC puede aplicar multas y sanciones. El área Jurídica, luego de tomar vista del expediente, dictamina si existe infracción a la ley de Defensa del Consumidor Nro.24240, lo que se perfecciona mediante resolución. La empresa puede ser sancionada a través de apercibimiento o multa, que puede ser apelada ante el Poder Judicial. La penalidad puede incluir un resarcimiento para la parte damnificada, medida contemplada en el Art. 40 bis de la ley 24240.

Descripción del Programa Año 2011.

Jurisdicción 21 Jefatura de Gabinete de Ministros

Programa N° 61 Defensa y Protección del Consumidor

Unidad Responsable: Defensa y Protección del Consumidor

En relación a las TIC's la única mención a un aspecto informático en el programa es la referida al SIPCO. Se menciona que “Durante el año 2011 se pondrá en régimen operacional el Sistema de Información de Precios al Consumidor de los grandes locales comerciales, se habilitará un nuevo servidor con gran capacidad de procesamiento”.

La descripción del programa 2011 de la Dirección en líneas generales tiene un contenido muy similar al del año 2010. Ninguno de ellos enuncia objetivos y producción tal como lo indica la ley 70 en su artículo 49 inciso b.⁶

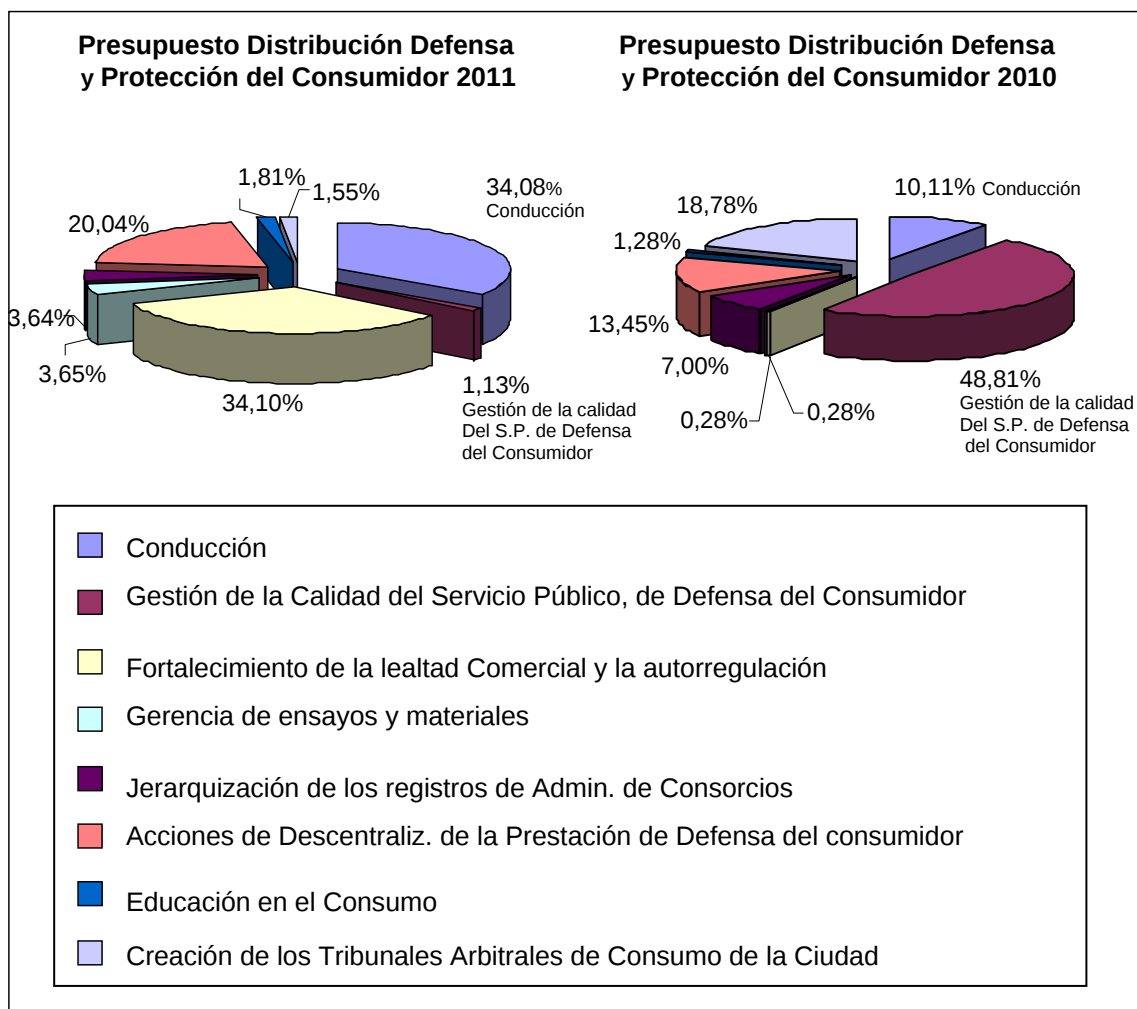
Apertura presupuestaria año 2011.

El presupuesto correspondiente al período 2011 asciende a \$ 20.579.886.

⁶ La ley 70 plantea que la ley de presupuesto deberá contener como mínimo “Presupuestos de Gastos ... que identificarán programas, objetivos y producción.”La enunciación se realiza mediante la descripción de los objetivos a alcanzar en el período, con metas intermedias y medidas de impacto final.

“2012, Año del bicentenario de la creación de la Bandera Argentina”

A continuación se expone el Presupuesto 2011 y se realiza un comparativo con el Presupuesto 2010.



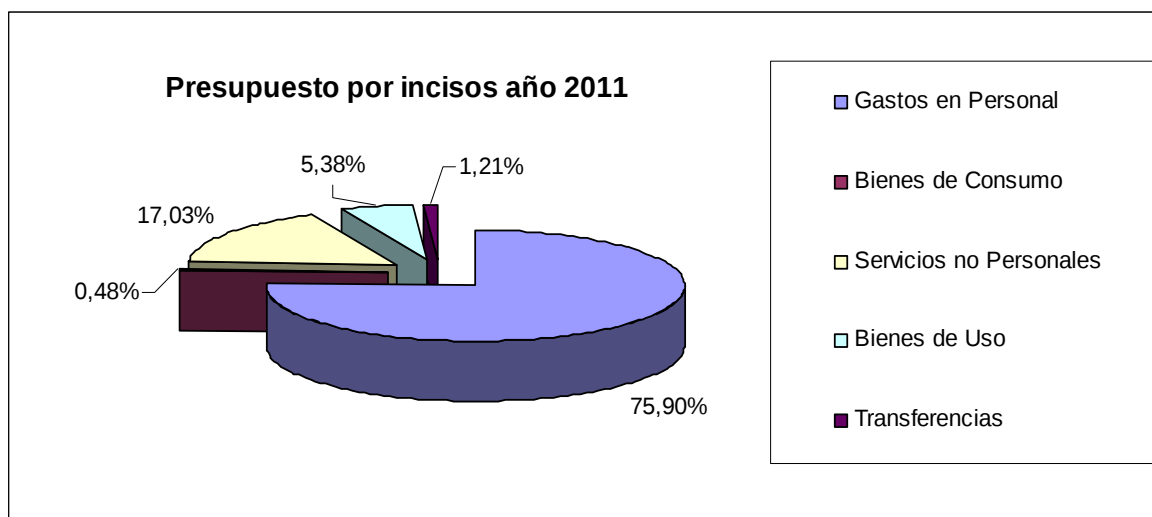
Apertura presupuestaria por Programa'. (Año 2011).			Apertura presupuestaria por Programa (Año 2010).		
Dirección Gral. Defensa y Protección del consumidor	Año 2011 en \$	%	Dirección Gral. Defensa y Protección al Consumidor	Año 2010 en \$	Porcentajes
Conducción	7.013.213	34,08%	Conducción	1.537.516	10,11%
Gestión de la Calidad del servicio Público, de Defensa del Consumidor	232.351	1,13%	Gestión de la Calidad del servicio Público de defensa del Consumidor	7.422.678	48,81%
Fortalecimiento de la lealtad Comercial y la autorregulación	7.017.000	34,10%	Fortalecimiento de la lealtad Comercial y la autorregulación	\$ 42.328	0,28%
Gerencia de ensayos y materiales	750.640	3,65%	Gerencia de ensayos y materiales	\$ 42.328	0,28%
Jerarquización de los registros de Admin. de Consorcios	750.000	3,64%	Jerarquización de los	1.064.818	7,00%

“2012, Año del bicentenario de la creación de la Bandera Argentina”

Acciones de Descentralización de la Prestación de Defensa del Consumidor	4.124.000	20,04%	registros de Admin. de Consorcios		
Educación en el Consumo	372.682	1,81%	Acciones de Descentralizadas de la Prestación de Defensa del Consumidor	2.045.898	13,45%
Creación de los Tribunales Arbitrales de Consumo de la Ciudad	320.000	1,55%	Educación en el Consumo	\$ 195.158	1,28%
Total	20.579.886		Creación de los Tribunales Arbitrales de Consumo de la Ciudad	2.855.604	18,78%
			Total	15.206.328	

Apertura Presupuestaria por Incisos (Año 2011).

Presupuesto por Incisos		
Gastos en Personal	\$ 15.620.000	75,90%
Bienes de Consumo	\$ 98.839	0,48%
Servicios no Personales	\$ 3.504.081	17,03%
Bienes de Uso	\$ 1.106.966	5,38%
Transferencias	\$ 250.000	1,21%
Total	\$ 20.579.886	



Proceso de descentralización de la atención en las Sedes Comunes (ex CGPC).

En la actualidad, casi todas las Unidades de Atención Ciudadana (UAC) de las Sedes Comunes (ex CGPC) toman denuncias, reciben consultas y realizan audiencias de conciliación. El personal se encuentra distribuido en 14 de los 15 Centros de Gestión y Participación Comunal⁸ dependientes del área de

“2012, Año del bicentenario de la creación de la Bandera Argentina”

descentralización. Este proceso comenzó en octubre del 2008 en que se descentralizó la función en las Sedes Comunes (ex CGPC) comenzando por la 1, 5, 13 y la Fiscalía de Saavedra.

IV B. El área de Sistemas de la DGDYPC.

El servicio de Sistemas se encuentra concentrado en un área específicamente creada para ello. El área de Sistemas está formada por dos personas.

El área no fue creada formalmente pero se designó a su responsable por disposición N° 5952-DGDYPC/09. En la misma Disposición se definió que la dependencia funcional fuera:

- Dirección General de Defensa y Protección al Consumidor.
 - o Coordinación Administrativa.
 - Departamento Administrativo.
 - Área de Sistemas.

En la misma Disposición se designó una coordinación específica para el registro “NO LLAME”.

Misiones y Funciones del área de Sistemas.

El área no está formalmente reglamentada, y en consecuencia no posee misiones ni funciones, no tiene formalizada su responsabilidad ni los alcances de la tarea que debe desarrollar.

Las funciones que realizan son relativas a:

- Administrar el servidor local, las redes y bases de datos, y su seguridad informática.
- Monitorear el servidor, las copias de respaldo, la seguridad y confidencialidad de la información.
- Administrar e implementar Sistemas Operativos locales.
- Administrar los Accesos locales al SADE, GEDO, CCOO, y aplicativos de la DGDYPC.
- Mantener la red de datos y telefonía, como así también la Central Telefónica.
- Analizar requerimientos de información y diseñar sistemas informáticos, coordinar la relación con personal de la ASI y realizar controles e informes estadísticos.
- Capacitar a los usuarios en la operación de los sistemas de la DGDYPC. Atender reclamos y consultas de los mismos.
- Realizar Soporte Técnico de los equipos de la DGDYPC.
- Contactar empresas proveedoras de servicios tecnológicos para requerir información técnica, presupuestos, y otros.

La tarea en que más se focalizan es el soporte y mantenimiento de las conexiones y equipos locales. Esto alcanza a los puestos de trabajo de algunas Sedes Comunes (ex CGPC). En las Sedes Comunes (ex CGPC) hay puestos de trabajo fijos para la Dirección que se atienden desde el área con algunas excepciones. Algunas Sedes

“2012, Año del bicentenario de la creación de la Bandera Argentina”

Comunales, como la N° 3, poseen personal de soporte y en estos casos tratan de apoyarse en dicho personal para evitar trasladarse. Otras Sedes Comunales destinan los puestos de trabajo a más de una función y en consecuencia dejan de ser de uso exclusivo de la DGDYPC, perdiéndose la correspondencia equipo-Dirección Usuaria. También hay casos en los que los equipos no fueron provistos a través de la DGDYPC, motivo por el cual dejan de ser mantenidos desde la DGDYPC, aunque puedan participar en caso de que se les solicite por haberse producido algún incidente. Atienden la provisión de insumos pero tratan de derivar el servicio al personal de la Sede Comunal para las tareas menores como el recambio de cartucho de una impresora. Dado que las Sedes Comunales (ex CGPC) atienden público, el soporte es una tarea crítica. Esto implica un esfuerzo de logística importante.

La responsabilidad del área de Sistemas del DGDYPC con relación a las Sedes Comunales (ex CGPC) no está formalmente definida pero atienden los incidentes que se producen en las Sedes Comunales (ex CGPC) cuando reciben los requerimientos.

Las Sedes Comunales (ex CGPC) se conexionan con la Agencia de Sistemas de Información mediante un enlace de 4 Mb simétricos.

En algunas Sedes Comunales (Ex CGPC) los puestos de trabajos son compartidos, debido a que hay poco lugar físico y pocos equipos.

En varias Sedes Comunales (ex CGPC) la Secretaría entregó equipos que fueron absorbidos patrimonialmente por la Sede, sin que la Dirección de Sistemas de Defensa del Consumidor interviniese como por ejemplo la Sede Comunal 1 y 6.

Atienden alrededor de 11000 denuncias por año.

Manuales y Procedimientos.

Defensa y Protección del Consumidor dispone de manuales de procedimientos o instructivos que fueron formulados por la ASI, y se encuentran disponibles en la intranet del GCBA. El detalle de los mismos es:

- Manual del usuario.
- Instructivos de administración de cuentas de correo electrónico.
- Instructivos de configuración de clientes (*jabber*⁹) para nuevas cuentas.
- Manual de correo Web.
- Políticas generales sobre el uso de correo electrónico.

No disponen de políticas, normas y procedimientos de seguridad.

Tampoco existe un área de seguridad independiente que realice las tareas de revisión de rutinas de seguridad como la revisión de registros (*logs*) con intentos de acceso indebido y otros.

Procesos de Planeamiento Funcional y Tecnológico.

No se encargan del tema ya que de acuerdo a la ley 4013, el Ministerio de Modernización es el encargado de diseñar e implementar políticas de incorporación, mejoramiento de los procesos tecnológicos, infraestructura informática y tecnologías de gestión del Gobierno de la Ciudad de Bs. As. (Ley 4013 Secretaria de Gestión Comunal y Atención Ciudadana punto 8). No participan de la tarea ni son consultados, y desconocen si existe algún plan de dicha Dirección que los involucre.

“2012, Año del bicentenario de la creación de la Bandera Argentina”

Realizan pedidos de puestos de trabajo a la Subsecretaría que dispone su distribución. En algunos casos el equipamiento se envía a las Sedes Comunales (ex CGPC) a través de la DGDYPC y en otros casos llega directamente a la Sede Comunal.

Resguardo de la información.

El área realiza un back up diario y uno semanal sobre los archivos que la Dirección almacena en el Servidor Central que posee en su sede de la calle Moreno 1170.

El servidor para copias de respaldo y el mueble (*rack*) del sistema de cámaras de seguridad fueron provistos por el Gobierno de la Ciudad de Bs. As. mientras que la central telefónica y el Rack con el router fueron provistos por la ASI.

El procedimiento y políticas de Back ups son informales.

La copia de respaldo de base de datos es realizada por la ASI.

La copia de respaldo del servidor local es realizada localmente. No se ejecutan automáticamente, son realizados manualmente y resguardados en discos de PC, sin guarda en sede externa.

No cuentan con procedimientos para la guarda y revisión de registros de *logs* del sistema operativo.

Otros procedimientos Internos.

Cuentan con un protocolo interno informal con los siguientes pasos:

Caídas del Servidor de Archivos local:

- Ante una caída de servicios del file Server se determina si la falla es eléctrica, en cuyo caso se da parte al personal de mantenimiento.
- Si la falla es de software o de hardware, intentan solucionarla internamente y si no lo consiguen se da intervención a la Agencia de Sistemas de Información a través de su mesa de ayuda técnica.
- Efectúan el seguimiento hasta su resolución.

Caídas en la Intranet:

- Si se produce una caída en la Intranet, se determina si el problema se debe a un problema de la conexión debida al proveedor o si se debe al tramo de red cubierto por ASI.
- Se intenta recuperar la conexión con operaciones habituales en este tipo de dispositivos.
- Cuando queda determinado que la falla no proviene del proveedor, se da participación a la Agencia de Sistemas de Información, mediante su mesa de ayuda tecnológica.
- Efectúan el seguimiento hasta su resolución.

No se realizan otros procedimientos internos.

Los tiempos de respuesta a estos tipos de fallas están estimados en menos de dos horas, pero no se lleva registro formal de incidentes, salvo a partir del momento en que pasan a Mesa de Ayuda.

“2012, Año del bicentenario de la creación de la Bandera Argentina”

Centro de cómputos.

El Centro de Cómputos de Defensa y Protección del Consumidor se encuentra en un área cerrada bajo llave y de acceso restringido. Dicha llave se encuentra en poder del administrador y la Dirección General. En el mismo se aloja el file Server, al que denominan DEFCO, que tiene un equipo con disco espejado, sobre el que se realizan las copias de respaldo del servidor principal, con una frecuencia de dos veces por semana y mensual. La sala tiene aire acondicionado, para preservar una temperatura adecuada.

Seguridad Física.

Áreas de acceso restringido y su mecanismo de control.

El edificio no cuenta con plan de evacuación. Se encuentra instalado un sistema de vigilancia interno por medio de cámaras de seguridad, que es contratado por la Agencia de Sistemas de Información, con un total de 4 cámaras, pero ninguna en el centro de cómputos. Hay detectores de humo fuera del centro de cómputos pero no se realizan pruebas periódicas de los mismos. Existen matafuegos con mantenimiento actualizado. No tienen señalética, ni luces de emergencia.

Las áreas de acceso restringido, como el centro de cómputos, son accedidas solamente por los dos agentes que realizan funciones referentes a sistemas. Ellos se encargan de que esta premisa se cumpla, ya que no existe un mecanismo de control formal que lo regule. Los elementos de comunicaciones están en el área de servidores dentro de un mueble *ad hoc*. (Rack). Dentro del centro de cómputos propiamente dicho no hay cámara de video, detector de humo, ni medidas especiales de seguridad. Algunas partes del techo están abiertas, lo que le quita capacidad de frío al Aire Acondicionado.

Suministro Eléctrico.

No cuentan con Unidades de Poder Ininterrumpido en funcionamiento para el servidor local (UPS, Uninterruptible Power Supply). Dispusieron de una que quedó obsoleta y debe ser dada de baja. La reposición fue solicitada en el 2008 pero aún no fue adquirida.

No poseen grupo electrógeno y no cuentan con algún medio alternativo para asegurar el suministro eléctrico al equipamiento.

Existe una UPS que es para cámaras de seguridad, específica para este sistema y administrada por una empresa contratada por la ASI. Hay algunas instalaciones eléctricas precarias (Zapatillas sin fijar).

Aspectos edilicios.

El centro de datos no dispone de piso técnico, tiene piso cerámico y se refrigera con un equipo de aire acondicionado sin equipo alternativo.

Planes de evacuación, desastre y recupero de desastre.

No disponen de plan de evacuación, tampoco cuentan con planes de desastre y recupero de desastre.

“2012, Año del bicentenario de la creación de la Bandera Argentina”

Seguridad lógica.

Se encargan de la seguridad lógica para el acceso al servidor de archivos, pero no se encargan de la seguridad lógica de los aplicativos centrales.

Los accesos al *file Server* de la Dirección son controlados mediante el uso de usuarios y claves.

Procedimientos de otorgamiento de claves:

Los procedimientos de otorgamiento de claves se realizan en función del instructivo obrante en la intranet del GCBA, para Cuentas de Correo, Internet y Mensajería (ver Procedimientos de Solicitudes).

Las solicitudes de clave que se otorgan para el sistema SADE, Comunicaciones Oficiales, GEDO, Expediente Electrónico se canalizan a través del área de Sistemas, que a su vez las derivan de la Mesa General de Entradas de la Secretaría de Gestión Comunal y Atención Ciudadana.

Clasificación de la información sensible.

No se ha efectuado una clasificación de la información. Disponen de directorios para cada área y los permisos se otorgan de acuerdo al área en la que se desempeña cada agente. También proveen un directorio individual.

Procedimientos de determinación de perfiles de usuario.

La asignación de los perfiles internos para acceder al servidor de archivos se realiza en función del sector al cual pertenece y las tareas que realiza cada agente. No cuentan con un procedimiento formal de determinación de perfiles de usuario.

Un mecanismo similar se aplica para los sistemas de Denuncias e Inspecciones. El encargado del área relacionada con el módulo es el que solicita el alta del usuario la que es otorgada para operar en dicho entorno.

Antivirus.

Se utiliza el antivirus McAfee corporativo, es proporcionado por la Agencia de Sistemas de Información.

Comunicaciones.

Red de Datos.

La red de datos cuenta con 90 bocas de red con cableado UTP Categoría 5 E. El cableado de red no cuenta con identificación en sus terminales.

Hardware.

Sede Moreno 1170.

Servidor de archivos.

Cantidad: 1

Marca: Hewlett Packard

Modelo: DL 360r04P

Procesador (Processor) Intel Xeon 3.4 GHZ/800MHZ.

“2012, Año del bicentenario de la creación de la Bandera Argentina”

Sistema Operativo: Microsoft Windows Server Standard 2003.

Puestos de trabajo.

Disponen de 67 puestos de trabajo inventariados.

Cantidad por tipo de Sistemas Operativo

Windows XP 40

Windows 7 24

Windows 2003 3

Total 67

Inventario técnico.

El inventario no incluye los equipos existentes en las Sedes Comunales (ex CGPC) y laboratorios de ensayo de materiales. Tampoco precisa la identificación física del bien, el área que lo utiliza ni el lugar físico en el que se encuentra, aunque esto último está sobreentendido por tratarse de una lista de equipos de la sede central únicamente.

En el parque inventariado del edificio central hay equipos obsoletos. Tres de estos equipos utilizan un sistema operativo desactualizado, y otros tienen el sistema operativo actualizado pero su hardware no lo soporta adecuadamente por lo que su operación resulta muy lenta. Como no se dispone de inventario técnico no fue posible calcular el porcentaje exacto pero se estima que afecta a aproximadamente el 10% de los puestos¹⁰. Se verificaron casos puntuales como en Jurídica (dos equipos), en la Sede Comunal 3 (un equipo) y en la 4 (un equipo).

Tienen equipamiento sin utilizar del que solicitaron la baja en el año 2009 cuya resolución aún se encuentra pendiente. Son equipos obsoletos o dañados que no ameritan reparación por resultar antieconómica.

IV C Servicios de la ASI.

La DGDYPC recibe servicios que le son provistos por la ASI.¹¹

La ASI funciona en los hechos como un proveedor interno a la DGDYPC que asume el rol de cliente interno.

Los servicios son los siguientes:

- Procesamiento de los sistemas de la DGDYPC.
 - o Este rubro se provee en forma integral, es decir, que incluye equipamiento y software de base y sus actualizaciones, y la ejecución de las operaciones asociadas como copias de respaldo y otros.
- Comunicaciones.
 - o Provee la conexión entre las diferentes sedes de la DGDYPC y el procesador central a través de la red MAN. El procesamiento de los sistemas centrales se realiza en el Centro de Cómputos de la ASI situado en Independencia 635 PB.

“2012, Año del bicentenario de la creación de la Bandera Argentina”

- o La ASI se encarga de la seguridad de las comunicaciones mediante la administración de los dispositivos como ruteadores (Routers) y conmutadores (Switches), lo que incluye la seguridad física y lógica de los mismos. También provee los vínculos que pueden ser propios o contratados y de distintas características tecnológicas. (Fibra, Microondas, cables de cobre, Otros).
- Servicio de salida a Internet.
 - o La ASI dispone de canales de salida a Internet que pueden ser utilizados por diferentes usuarios del GCBA que acceden al servicio mediante usuario y clave.
 - o Servicio de filtrado de contenidos. Se realiza un filtrado de contenidos para evitar accesos a sitios previamente definidos como no deseados. Los usuarios no participan de estas definiciones, que en algunas ocasiones, traen inconvenientes tales como la imposibilidad de obtener *drivers*¹² de Internet que necesitan para reparar computadoras.
- Desarrollo y mantenimiento de sistemas.
 - o El equipo de desarrollo estuvo asignado a la DGDYPC durante el transcurso del proyecto y fue trasladado a la ASI cuando finalizó. En la actualidad realizan el mantenimiento y las adecuaciones a los sistemas.
- Soporte de segundo nivel en comunicaciones y en mantenimiento de sistemas.
 - o El área de Sistemas de la DGDYPC es la primera instancia en el servicio de soporte. Cuando el problema se corresponde con algunos de los servicios de la ASI, el área se limita a efectuar el requerimiento y seguimiento de los incidentes informados hasta su resolución.
- Seguridad.
 - o La ASI se encarga de la seguridad lógica de las aplicaciones centrales de la DGDYPC determinando los perfiles de usuarios, el alcance de sus accesos, las características de la configuración de sus claves, así como de las condiciones de uso.
 - o La agencia provee protección antivirus central y local mediante un servicio corporativo.

Servicio de conectividad.

La ASI interconecta al centro de cómputos central con las Sedes Comunales (ex CGPC) y la DGDYPC.

La conexión entre el nivel central de la ASI y las Sedes Comunales (ex CGPC) es punto a punto de 4 mbps simétrica. Tienen un enlace redundante punto a punto de 1 mbps simétrico.

“2012, Año del bicentenario de la creación de la Bandera Argentina”

La conexión entre el nivel central de la ASI y la DGDYPC es Asimétrica de 10 mbps de bajada y de 1.5 mbps de subida con tecnología cable modem.

Seguridad en las comunicaciones.

La ASI está encargada de la seguridad de las comunicaciones troncales, mediante el uso de firewalls, filtrado de contenidos y otros.

Hardware provisto por la ASI.

El software es procesado sobre máquinas virtuales¹³ que, a su vez operan sobre los siguientes equipos físicos:

- HP BL460G1 con dos procesadores Intel Xeon Processor X5460 (3.16 GHz, 1333 FSB, 120W) de cuatro núcleos cada uno.
- HP DL360 G5 con dos procesadores Intel Xeon Processor X5460 (3.16 GHz, 120 Watts, 1333 FSB) de cuatro núcleos cada uno.

Utilizan DRS (Distributed Resources Scheduler) en el cluster de Vmware que distribuyen la carga entre los equipos según la necesidad y la disponibilidad del equipamiento físico según parámetros preconfigurados. El uso de memoria puede variar entre 32GB y 64GB.

Máquina Virtual de la Aplicación: 10.10.1.51
Windows 2000 – IIS5 desarrollo en ASP
Un procesador de dos núcleos
1GB memoria RAM
100GB disco

Máquina Virtual Base de Datos: 10.10.1.57
Windows 2000 Server con MS SQL 2000 Server
3GB memoria ram
Un procesador de un núcleo
70GB disco

Software de base, lenguaje y motor de base de datos.

El lenguaje utilizado en el desarrollo del sistema de gestión de la DGDYPC es el ASP, el motor de base de datos SQL Server, el Sistema Operativo Windows 2000.

Sistemas Utilizados.

La Dirección utiliza los sistemas centrales que provee la ASI como GEDO, SADE, CCOO y otros sistemas con los que se presta servicio a todo el GCBA. Estos sistemas no son, en consecuencia, específicos de la Dirección. Por otra parte, la Dirección cuenta con los sistemas que funcionan sobre la intranet y que son utilizados por esa dependencia de manera central.

“2012, Año del bicentenario de la creación de la Bandera Argentina”

Sistema de Gestión.

El Sistema en operación en la Intranet es el que soporta la gestión central de la Dirección. Cuenta con 14 módulos entre los que se encuentran el de Lealtad Comercial, Denuncias, Jurídicos, y Notificaciones (Para mayor detalle ver Anexo III): Casi todos los módulos están relacionados con las áreas de la Dirección en las que es utilizado y tienen relación directa con la finalidad de la Dirección.

El Sistema fue desarrollado en 2004 por la ex Dirección General de Sistemas de Información, actualmente la ASI, en conjunto con el personal interno de Sistemas de la Dirección de Defensa y Protección del Consumidor. El personal usuario está satisfecho con la funcionalidad con que cuenta y son muy pocas las tareas que se llevan extra sistema, más aun considerando que no hubo una rutina de revisión periódica de la misma. Por esto puede considerarse un caso de éxito con un modelo de gestión que con algunas variantes ha mostrado eficacia en el GCABA¹⁴. El modelo se caracteriza por realizar el proyecto internamente, descentralizar al personal de desarrollo mientras se encuentra en ejecución, contar con personal interno que conozca a fondo las necesidades y al personal usuario.

Nuevos Desarrollos.

Durante el año 2012 se han realizado, o se encuentran en ejecución, los siguientes proyectos:

Sistema “No Llame”.

El Sistema “No Llame” presta servicio a los Ciudadanos que no desean recibir promociones a través del teléfono. Consiste en un registro de los números a los cuales las firmas no deben llamar. Este registro se incorpora a la WEB desde donde las proveedoras toman dichos números.

El anterior mecanismo requería del traslado del ciudadano para firmar el formulario cuyos datos se podían incorporar al sistema a través de Internet.

El mecanismo actual consiste en llamar al 147 donde se ofrece la opción marcando un número en el teléfono. Una vez hecho esto, por medio de un mecanismo automático, se registra el pedido de inhibición del número de la línea desde la que se realiza el llamado a través del identificador de llamada. Cuando se puso en marcha el nuevo sistema hubo una cantidad de llamados muy superior a la media que hizo colapsar el servicio, lo que se normalizó unos días después. Esto demuestra que había una demanda insatisfecha debido a que parte de la población no podía trasladarse para completar el trámite en su formato inicial. Este sistema se desarrolló en la Subsecretaría de Atención Ciudadana. Se puso en operación a principios de julio de 2012 y en la actualidad se encuentra en funcionamiento con algunos problemas relacionados con la disponibilidad de accesos a la información en la WEB desde las empresas registradas. Hacia el final de las tareas de campo se estaban realizando tareas de ajuste y seguimiento post implementación y transfiriendo el mantenimiento y la operación del mismo a las áreas responsables. Para el sistema “NO LLAME” se utilizó PHP como lenguaje, MySQL como base de datos y Oracle Solaris 11 como sistema operativo.

Adecuaciones solicitadas.

Durante el año en curso se efectuaron varias solicitudes de adecuación.

“2012, Año del bicentenario de la creación de la Bandera Argentina”

Estas adecuaciones consisten en:

- Implementación del Sistema informático para registrar los infractores-reincidentes a la ley N°24.240 de Defensa del Consumidor dando trámite al art. 18 ley 757/02 sobre la publicación de las resoluciones condenatorias por parte de la autoridad de aplicación. Asimismo permitirá emitir estadísticas y publicarlas en la Web.
- Estadísticas de Lealtad Comercial, nueva funcionalidad que permita obtener detalles del estado de los expedientes.
- Denuncias y audiencias: Modificación de sistema actual en lo referente a domicilios constituidos por denunciante y actas de audiencias. Facilitar trabajo del personal de toma de denuncias/audiencias y brindar datos estadísticos¹⁵.
- Registro Público de Administradores de Consorcios de Propiedad Horizontal, presentación de DDJJ y un listado de 16 requerimientos (matafuego, cursos, limpieza de tanques de agua, etc.). Se solicita para cumplir requisitos legales que obligan a los administradores de consorcios a presentar la declaración jurada y requiere del desarrollo de nueva funcionalidad del registro público de administradores de consorcios para la presentación de declaraciones juradas. La modificación consiste en permitir el ingreso de la información vía WEB a los Administradores de Consorcios de manera de evitar la operación intermedia consistente en generar la información en un soporte y luego actualizarla en un proceso por lotes (*Batch*).

IV D Nivel de satisfacción en la Dirección y las Sedes Comunes (ex CGPC).

Se midió el nivel de satisfacción y la modalidad operativa de los usuarios de la DGDYPC tanto a nivel central como a nivel descentralizado mediante una entrevista estructurada. (Para mayor información Ver Anexo IV).

El resultado de la mencionada encuesta arrojó un alto nivel de conformidad con la funcionalidad del software.

Respecto de la conectividad, el 100% de los usuarios entrevistados se ha quejado de las interrupciones del servicio de la ASI y de los tiempos de respuesta de los aplicativos y concuerda en que afectan la eficiencia de la operación. Se comprobó que no se han acordado niveles de servicio entre la DGDYPC y la ASI y que tampoco se miden las principales variables del mismo, como los tiempos de respuesta y las interrupciones.

El soporte no se realiza según un procedimiento formal y comunicado, sino inorgánicamente y a criterio de cada usuario. Asimismo, sólo una parte de los incidentes se registra en Mesa de Ayuda.

No se ha capacitado a los usuarios en seguridad, ecología y buenas prácticas. No tienen conocimiento de políticas y normativa al respecto. No se han definido roles como el “dueño del dato”. Tampoco se ha confeccionado un plan de contingencia.

“2012, Año del bicentenario de la creación de la Bandera Argentina”

En algunas Sedes Comunes el equipamiento resulta insuficiente ya que, habiendo una alta dependencia del aplicativo, éste debe ser compartido entre los agentes que atienden público. Se ha verificado que algunos equipos¹⁶ utilizados a nivel central y en las Sedes Comunes (ex CGPC) operaban muy lentamente por limitaciones de hardware.

V-DEBILIDADES.

1-Falta de un ciclo sistemático de planificación en TIC's¹⁷.

- 1.1 No se ha desarrollado un proceso sistemático para la planificación de las cuestiones relacionadas con las tecnologías de la información que involucre a todos los actores¹⁸.
- 1.2 Ausencia de un Plan de TIC's que permita una supervisión continua y directa de las tareas a ejecutar y tampoco se dispone de un plan estratégico de sistemas.
- 1.3 Ausencia de planes de capacitación de los RRHH de tecnología.

2-Falta de un marco normativo para la Seguridad de la información.

- 2.1 No se ha desarrollado un proceso formal para el tratamiento de la seguridad con la metodología de evaluación de riesgos.
- 2.2 No se realiza una planificación ni se cuenta con un marco formal para encuadrarla, no se realizan todas las funciones requeridas por la normativa.
- 2.3 Falta de Políticas, Normas y Procedimientos. No existe una política formal de seguridad de la información en la que se precise, entre otros, el compromiso de la dirección, la estructura, los recursos y el marco tecnológico y organizativo.
- 2.4 Falta de funciones de seguridad de la información. No están definidos roles como el dueño del dato, funciones como la revisión de incidentes, la clasificación por criticidad de hardware y software y otros.
- 2.5 Excesiva concentración de funciones en el área de sistemas. El área de sistemas, otorga claves, actualiza información en el sistema de la Dirección, y coordina el mantenimiento.
- 2.6 Falta de Capacitación del personal usuario en seguridad. No se cuenta con un programa de capacitación en seguridad del personal usuario, que lo informe respecto de precauciones y buenas prácticas al respecto.
- 2.7 Falta de restricciones en los puestos de las Sedes Comunes (ex CGPC). No se cuenta con restricciones de seguridad para los puestos de trabajo que se encuentran en las Sedes Comunes (ex CGPC)¹⁹.

3-Deficiencias en la seguridad física.

3.1 Cableado de datos desprolijo. De la inspección visual realizada, surge que los cableados de redes locales carecen de prolijidad en su disposición física.

3.2 Material inflamable en el centro de cómputos. En el centro de cómputos se encontraron materiales inflamables, lo cual está desaconsejado por el riesgo de que se genere un incendio debido a la gran cantidad de cables y componentes eléctricos.

3.3 Techo del centro de cómputos abierto. En el centro de cómputos el techo (falso cielorraso) se encuentra abierto parcialmente para el ingreso de cables, pero debería contar con alguna terminación que lo haga inaccesible desde el exterior y mejore el rendimiento del Aire acondicionado interno.

3.4 Falta de sensores de humo en el centro de cómputos. El detector de humo se encuentra fuera del centro de cómputos por lo que, de iniciarse un incendio en el mismo, recién se detectaría una vez que el humo llegase al pasillo.

3.5 Instalación eléctrica precaria. Hay algunos componentes de la instalación eléctrica que están instalados precariamente.

3.6 Falta de UPS. El centro de cómputos carece de UPS. Las UPS son elementos que contribuyen al mantenimiento de los equipos y al cuidado de la información por permitir cierres ordenados de los sistemas operativos.

3.7 Falta de Generador. El centro de cómputos local no cuenta con generador, elemento que puede resultar útil en caso de cortes prolongados. La existencia de generadores de bajo costo hacen recomendable una evaluación.

3.8 Falta de un procedimiento de control de accesos formal. No disponen de procedimientos de control de acceso formales, donde se determine el área restringida, el mecanismo que inhibe su acceso, el personal con permiso, las excepciones admitidas etc. El área de procesamiento debe separarse del área de trabajo y se debe permitir el acceso solo al personal formalmente autorizado.

3.9 Falta de espacio para el almacenamiento de insumos como cartuchos de impresión láser, elementos a reparar, y otros²⁰.

4-Debilidades en la seguridad lógica.

4.1 Falta de procedimientos formales de altas bajas y modificaciones de usuarios y definición de perfiles de los sistemas de la DGDYPC. El procedimiento debería precisar cómo se definen los perfiles y quién determina cual es la información a la que cada cargo y función puede acceder y con qué grado de derechos.

“2012, Año del bicentenario de la creación de la Bandera Argentina”

4.2 Existencia de varios usuarios y claves. Los usuarios deben utilizar varios usuarios y claves para ingresar a los diferentes sistemas. Esto implica un mayor esfuerzo operativo para el usuario, y la duplicación de las tareas de mantenimiento de los encargados de actualizar los cambios en los diferentes archivos en que se guardan los diferentes usuarios y claves. Asimismo resulta más complicado establecer reglas y mecanismos que permitan homogeneizar los criterios para el otorgamiento, manutención y baja de los permisos de acceso, así como controlar las adecuadas medidas de resguardo de los mismos.

5-Falta de planes para la continuidad del servicio.

5.1 Falta de Back up en sede externa. Los procedimientos de copia y resguardo de datos actualmente en uso, no incluyen copia en sede externa.

5.2 Falta de plan de desastre, contingencia, y recupero de desastre en la DGDYPC. No se cuenta con un plan de desastre, contingencias ni recuperación de desastres, para mitigar los riesgos que no se deseen asumir en el proceso de continuidad de los servicios. Los planes, una vez confeccionados, deben probarse lo menos una vez al año. Las pruebas deben ser formales incluyendo a la totalidad del personal involucrado, deben tener un responsable y contemplar el rol de cada agente al momento de su ejecución.

6-Equipamiento obsoleto.

6.1 Inventario de equipamiento. No se cuenta con un inventario actualizado y detallado del equipamiento de los puestos de trabajo dependiente de la Dirección. El inventario no alcanza a los equipos que se encuentran en las Sedes Comunes (ex CGPC) y carece de algunos elementos como la identificación física del bien y la configuración general interna (Disco, memoria, procesador) que son necesarios para definirlo adecuadamente y que permiten, medir el grado de obsolescencia y determinar la necesidad de reemplazo del equipamiento y otros²¹.

6.2 Servidor obsoleto. El equipamiento de servidores de la DGDYPC es obsoleto lo que afecta la calidad del servicio interno. El equipamiento de servidores es del año 2006 por lo que lleva más de 6 años de uso, mientras que se considera que en tres o cuatro como máximo se torna obsoleto, dificultando las actualizaciones del Sistema Operativo.

6.3 Algunos puestos de trabajo operan con lentitud por su antigüedad o configuración²².

7-Falta de acuerdos de nivel de servicio con el proveedor interno y otros.

No se encuentra formalizada la relación con los proveedores de servicios de TICs, en especial la ASI que es el proveedor interno de muchos servicios. Esta indefinición se manifiesta en la carencia de acuerdos de nivel de servicios, de los mecanismos de

“2012, Año del bicentenario de la creación de la Bandera Argentina”

medición, de las penalidades por los desvíos, y del mecanismo de evaluación de la calidad, hito esencial para procesos de mejora de servicios y resolución de disconformidades.

7.1 Falta de acuerdos de nivel de servicio. No se cuenta con acuerdos formales que definan el nivel de servicio aceptado por el beneficiario y que resulten aceptables para la operación que apoya la gestión, así como en qué medida y proporción son razonables los desvíos al mismo.

7.2 Ausencia de registro de las variables fijadas en los acuerdos. No existe procedimientos para medir el valor de las variables tales como continuidad de los servicios, disponibilidad de conexión, tiempos de respuesta transaccional y otros. Esto impide evaluar el cumplimiento del proveedor del servicio en calidad y cantidad. La medición del nivel de servicio debe ser independiente del proveedor y receptor en la medida que resulte posible.

7.3 Falta de un mecanismo de evaluación de los servicios recibidos. No existe un proceso para evaluar al menos una vez al año, la calidad de los servicios recibidos de parte del beneficiario del mismo. La mecánica de evaluación debe ser acordada entre proveedor y beneficiario, debiéndose utilizar, de forma preferencial, la medición independiente de los niveles de servicios pactados.

8. Fallas en el ciclo de soporte técnico.

8.1 Falta de definición de responsabilidades del soporte en las Sedes Comunes (ex CGPC). Los usuarios de las Sedes Comunes (ex CGPC) no tienen claro a quién deben recurrir cuando se produce un incidente²³.

8.2 Falta de registro de los incidentes desde el origen. No se registran los incidentes desde el sitio en que se producen.

8.3 Falta de registro independiente y sistemático en la mesa de ayuda. No está normada la obligatoriedad de uso de un registro independiente. Este registro existe en la mesa de ayuda de la ASI que puede ser utilizado de manera sistemática.

8.4 Falta de cierre a cargo de los usuarios.

8.5 Falta de una evaluación del servicio de parte de los usuarios y de una medida de la satisfacción del cliente interno.

9- Carencias de documentación en los sistemas de la DGDYPC.

9.1 Falta de documentación técnica de los Sistemas. Los sistemas en uso no cuentan con adecuada documentación técnica que permita conocer los objetivos, límites y alcances, los módulos que componen el aplicativo, su relación, las estructuras de las bases de datos, qué programas componen cada módulo y qué

“2012, Año del bicentenario de la creación de la Bandera Argentina”

función cumplen, la que debería estar disponible para el área interna de sistemas dado que es la responsable de su mantenimiento.

9.2 Documentación de sistemas referida a seguridad. No se cuenta con documentación del sistema que permita revisar los accesos de cada perfil y las transacciones que dicho perfil puede realizar, para evaluar la razonabilidad del ambiente de control conformado.

10- Falta de documentación de la red interna.

10.1 Falta de mapas de red. No existe el mapa lógico ni el mapa físico de la red de comunicación de datos (donde se debe especificar, por ejemplo: el tipo de cableado, cantidad de líneas, cantidad y tipo de bocas con la identificación precisa de cada dispositivo y otros) y su configuración lógica, como por ejemplo número de IP, indicando si es fijo o variable²⁴.

10.2 Falta de identificación de las conexiones de red. No se cuenta con identificación de los extremos del cableado de las conexiones existentes en los dispositivos de comunicación del centro de cómputos y las bocas. La identificación permite conocer, desde el dispositivo central, el destino final de la conexión lo que facilita su administración y la detección de problemas.

11-Falta de integración de los aplicativos.

La información de los sistemas en uso no se encuentra integrada y en consecuencia no es compartida con resto de los sistemas del GCBA. La falta de integración produce redundancia de datos, inconsistencias entre los mismos, y un mayor esfuerzo para su mantenimiento lo que resulta en ineficiencia operativa. Las diversas aplicaciones que utiliza la DGDYPC deben integrarse con las existentes en el resto del GCBA con el objetivo de que la responsabilidad de la información se unifique, se reduzcan las redundancias, y disminuya el esfuerzo de mantenimiento con su consecuente ineficiencia operativa.

12-Problemas con los tiempos de respuesta y continuidad del servicio de los sistemas provistos por la ASI y las comunicaciones de voz.

12.1-Se detectaron problemas de continuidad de los servicios y demoras en los tiempos de respuesta de los sistemas transaccionales. Esto sucede tanto en el nivel central como en las Sedes Comunes (ex CGPC). Estas demoras afectan la eficiencia de la gestión del nivel central y la calidad del servicio de atención al público en las Sedes Comunes (ex CGPC). Asimismo se producen frecuentes suspensiones de servicio, que llegan a dos por mes en promedio, según registro del área de inspecciones. La ASI ha efectuado un análisis de los vínculos determinando que uno de los mismos se encuentra saturado durante una porción muy importante del día. Este análisis no incluyó la performance del servidor. La DGDYPC sufre este problema desde hace al menos un año.

“2012, Año del bicentenario de la creación de la Bandera Argentina”

12.2-Las comunicaciones por voz con las Sedes Comunes (ex CGPC) son dificultosas en algunos períodos del día dado que las líneas con los CGP están en permanente uso. Esto impide comunicarse fluidamente entre el nivel central y los las Sedes Comunes (ex CGPC).

VI CONCLUSIONES.

La Dirección de Defensa y Protección del Consumidor presta un servicio a la comunidad que es requerido cada vez más por la ciudadanía. Resuelve situaciones de conflicto que, por sus características, difícilmente podrían canalizarse a través de un juicio y, en caso de que fuese de esta forma, resultaría mucho más oneroso para el estado y, en consecuencia, para la sociedad. También pone límites a situaciones abusivas o irritantes para los consumidores.

Es destacable la alta aceptación de los usuarios del Software que fuera desarrollado específicamente para la gestión interna, con un modelo de cooperación entre el personal de la DGDYPC y la ASI. Este software fue desarrollado hace 8 años y se sigue utilizando con muy pocas adecuaciones. Esto se contrapone con la queja de los usuarios por las discontinuidades y los elevados tiempos de respuesta del servicio informático en línea provisto por la ASI, que afecta la eficiencia de la gestión tanto a nivel central como en las Sedes Comunes, incidiendo en forma directa sobre la calidad de la atención al ciudadano.

No están claramente definidos los roles y la interacción entre la ASI y los centros de servicios informáticos descentralizados como los Centros de Cómputo locales de la DGDYPC y las Sedes Comunes²⁵. En el modelo de gestión existente hay zonas grises o sea, no está claro de qué se tiene que ocupar cada uno de los actores ni cómo debe hacerlo. Resulta impensable que los centros de cómputo descentralizados resuelvan esta situación. El Ministerio de Modernización a través de la ASI debería normalizar y pautar las relaciones y los roles que cada uno de los actores debería desempeñar y cómo debe darse esta interacción. Son necesarias definiciones y procedimientos claros.

La seguridad tiene un desarrollo incompleto. No es conveniente que los centros de cómputo descentralizados encaren el desarrollo de políticas de seguridad y planes de contingencia. Si cada centro de cómputos descentralizado generase sus propias políticas, no solo sería antieconómico sino que también generaría una indeseable dispersión normativa y metodológica. Asimismo la estructura que soporta la seguridad de la información, que incluye el tratamiento de la confidencialidad, debería desarrollarse de modo independiente, ya que cuanto más independiente sea, mejor conformado estará el ámbito de confianza lo que facilitará el uso de sistemas comunes, inclusive más allá del Poder Ejecutivo. Esto fortalecería de modo importante la conformación de un adecuado ambiente de control.

La planificación es otra área deficitaria del proceso de gestión. Los planes no explican con claridad lo que se va a realizar y no están formulados según la ley 70,

“2012, Año del bicentenario de la creación de la Bandera Argentina”

que exige presupuestos por programa con objetivos y productos en relación a los fondos que se van a aplicar.

Existe una elevada dispersión en los métodos de autenticación de los usuarios internos a los que se les añadirán los externos a medida que avance el desarrollo del gobierno electrónico. Los actuales métodos de autenticación están íntimamente relacionados con cada uno de los sistemas en lugar de estar focalizados en la entidad usuario. También hay baja integración en las bases de datos de los sistemas. La creación de una jerarquía superior en la planificación tecnológica otorgada al Ministerio de Modernización debería facilitar una mayor coherencia en la arquitectura tecnológica y organizacional a utilizar.

La relación entre prestador y beneficiario del servicio informático no está estructurada. No se han fijado los parámetros de servicio mínimos aceptables para el receptor y no se mide la calidad del mismo. Las normas no hacen diferencia entre servicios internos y externos, propios o prestados por terceros. En todos los casos se debe pautar la calidad aceptable para el receptor y medir el cumplimiento, idealmente, a través de un tercero independiente. La responsabilidad de la provisión del servicio puede ser externa pero los problemas que se derivan del servicio y que afectan a las áreas son competencia de quién la gestiona. Ninguna norma obliga a ningún área a resignarse a un servicio insatisfactorio, provenga de quien provenga.

El tratamiento de los incidentes tampoco está normado. No se registran todos ellos, ni su levantamiento se realiza según norma. Un buen seguimiento de la situación de las Sedes Comunes en las que se atiende público exige que se registren todos los incidentes en repositorio independiente, que los levante el afectado, y que se califique el servicio recibido. Las evaluaciones realizadas por los receptores del servicio deben transformarse en una práctica normal que se realice como mínimo una vez por año. Es la única manera en la que el prestador puede tener una devolución de la calidad de su servicio y tomar acciones correctivas. Y debe procurarse cada vez más el uso de mecanismos objetivos en dicha evaluación que permitan efectuar comparaciones entre diferentes modelos de gestión y aprovechar y replicar las bondades de aquellos que mejor funcionan.

Las Sedes son áreas en las que se están desconcentrando servicios y carecen de algunos de los medios para el desarrollo de todas las funciones. En el caso de la DGDYPC hay marcadas diferencias entre las distintas sedes pero en general existe un déficit de telefonía fija, de salas de reuniones y en algunos casos de puestos de trabajo con los que resultaría ideal contar. Contar con mas facilidades de comunicación por voz facilitaría la comunicación entre la central y las Sedes, las salas de reuniones crearían un ámbito más propicio para la mediación, y una mayor cantidad y, en algunos casos, calidad de puestos de trabajo, permitirían trabajar a todos los agentes en forma simultánea. No son aspectos solucionables en lo inmediato, pero se deben tener en cuenta para los proyectos de mediano y largo plazo ya que mejorarán la calidad de la atención al ciudadano.

“2012, Año del bicentenario de la creación de la Bandera Argentina”

ANEXO I Marco Normativo.

Ley 70

Ley 325

Normas Básicas de Auditoria Externa de la AGCBA

Normas Básicas de Auditoria de Sistemas de la AGCBA

Manual COBIT IV

Supletoriamente se utilizaron las normas y recomendaciones de seguridad establecidas por la Agencia de Sistemas de Información (ASI)

Manual de Auditoria Informática de la Sindicatura General de la Nación

Manual CISA

Antecedentes normativos de la Dirección General de Defensa y Protección del Consumidor.

El antecedente más importante lo constituye la Constitución de la Ciudad de Buenos Aires que garantiza la defensa de los consumidores y usuarios de bienes y servicios, en su relación con el consumo.

En 1993 se sanciona la Ley de Defensa del Consumidor (Nº 24.240), con el objeto de procurar la defensa de los consumidores²⁶ y usuarios, y resolver conflictos en forma ágil y eficaz.

En igual sentido, en 1983 se sanciona la Ley 22.802 de Lealtad Comercial que establece normas referentes a la forma de identificación de mercaderías y a la publicidad de bienes y servicios.

El 4 de abril de 2002, la Ciudad de Buenos Aires sancionó la Ley Nº 757, de Procedimiento Administrativo para la Defensa de los Derechos de los Consumidores y Usuarios. Dicha norma tiene por objeto establecer el procedimiento administrativo para la efectiva implementación en nuestro distrito de los derechos de los usuarios y consumidores. Otras leyes de aplicación son la Ley 19.511 de Metrología Legal y la Ley 25.065 de Tarjetas de Crédito.

Por su parte la ley 757 de la Ciudad de Buenos Aires (año 2002) y su modificatoria establece el procedimiento que regulará la aplicación de esta normativa.

Por último la ley 3678 del 17 de enero de 2011 ordena la creación de un Sistema de Información de Denuncias de Consumidores (SIDECC) que pretende mayor transparencia en la información pública ordenando publicar información relativa al tema.

Hay normas de aplicación complementaria como:

- Ley de la Ciudad Nº 2.244 - Enlace con el sitio Defensa del Consumidor.
- Ley de la Ciudad Nº 2.697. Se establece la obligación de entregar certificado de baja del servicio a las empresas prestadoras.
- Ley de la Ciudad Nº 2.696. Se establecen condiciones para comercios y locales de atención al público - [Descargar cartel para exhibir - PDF]

“2012, Año del bicentenario de la creación de la Bandera Argentina”

- Ley de la Ciudad N° 2.695. Se establece que quienes presten servicios mediante contrato deberán entregar modelo del mismo.
- Ley Nacional 26.361. Modificación de la Ley N° 24.240. Disposiciones complementarias; sustitúyese el texto del Artículo 50 de la Ley N° 25.065 de tarjetas de crédito; sustituyese el texto de los Artículos 22 y 27 de la Ley N° 22.802 de Lealtad Comercial.
- Ley N° 2.013. De redondeo. Establece que todos los comercios de la Ciudad deben exhibir un cartel con el texto del art. 9° bis de la Ley N° 22.802 de Lealtad Comercial.
- Ley N° 24.754. Prestaciones Médicas Obligatorias.
- Resolución 906/98. Adóptanse medidas en relación a los contratos escritos de consumo; los textos incluidos en documentos que extiendan los proveedores, por los que se generan derechos y obligaciones para las partes y/o terceros, en los términos de la Ley 24.240, y las informaciones que brinden por escrito los proveedores a los consumidores.
- Resolución Conjunta 40/2004-SPRRS y 298/2004-SAGPA. Reglaméntanse los requisitos para el empleo de la Información Nutricional Complementaria en los rótulos de los alimentos acondicionados para ofrecerlos al consumidor.

Anexo II Organización Interna y principales responsabilidades primarias

- Dirección Gral. Defensa y Protección al Consumidor
 - o Ejecutar políticas destinadas a la protección del consumidor y del usuario, la defensa de sus derechos y atención de sus reclamos.
 - o Promover políticas de lealtad comercial.
 - o Vigilar cumplimiento de las leyes 24240 (defensa del consumidor), 757 (lealtad comercial) y 22802 Defensa de consumidor y usuarios).
 - o Administrar los registros pertinentes.
 - o Implementar acciones que favorezcan el cumplimiento de dichas leyes.
 - o Entender en cuestiones relativas a ley 2963.
 - o Intervenir en procesos de conciliación.
- Gerencia Operativa Asuntos Jurídicos.
 - o Gestionar actuaciones por infracciones a la legislación de Defensa del Consumidor.
 - o Llevar adelante casos.
 - o Efectuar control de legalidad de actos administrativos.
 - o Suscribir dictamen jurídico, previo a actos administrativos.
- ◊ Subgerencia Operativa Jurídica.
 - o Elaborar proyectos de actos administrativos apuntando al cumplimiento de las leyes indicadas.
 - o Asesorar en audiencias de conciliación.
 - o Asesorar en actuaciones Jurídicas que suscite la Dirección General.
 - o Asesorar en la implementación de registros necesarios.
- ◊ Subgerencia Operativa Dictámenes.
 - o Elaborar dictamen jurídico previo al dictado de actos administrativos.
 - o Asistir a actuaciones de oficio.
- Gerencia Operativa Asuntos judiciales e Institucionales.
 - o Intervenir en casos de actuaciones relativas a requisitos legales.
 - o Ídem en Homologación de acuerdos.
 - o Fomentar intercambio con instituciones públicas y organismos de similar finalidad.
- ◊ Subgerencia Operativa Implementación judicial e Institucional.
 - o Asistir en acciones tendientes a cumplir las leyes indicadas.
- Gerencia Operativa Inspecciones.
 - o Planificar dirigir y ejecutar inspecciones para evaluar el cumplimiento de la ley de defensa del consumidor.
 - o Administrar el Libramiento de actas.
- Gerencia Operativa, Descentralización y Administración.
 - o Organizar, efectuar consultas y reclamos a través de Unidades de Atención Ciudadana.
 - o Supervisar la Mesa de Entradas de la Dirección General.
 - o Realizar tareas de soporte Administrativo.

“2012, Año del bicentenario de la creación de la Bandera Argentina”

Anexo III

Manuales de los módulos de los Sistemas que funcionan en la Intranet.

➤ Manual Abogados Carga Histórica de Denuncias Consultas Estadísticos Gestión de Actas Gestión de Denuncias Movimientos Reportes	➤ Manual Asesoramiento y Consultas Acciones sobre Denuncias Asesoramiento Con todo derecho Consultas Denuncias	➤ Manual Audiencistas Audiencias Consultas Denuncias Estadísticas Movimientos Reportes
➤ Manual Comunicación Asesoramiento Denuncias Estadísticas Reportes RPA	➤ Manual Reclamos y Servicios Públicos Consultas Estadísticas Gestión de Denuncias Movimientos Reportes Toma de Denuncias	➤ Manual Descentralización Asesoramiento Documentación Estadísticas Movimientos Reportes
➤ Manual Dirección de Defensa Del Consumidor Acciones Sobre Denuncias Audiencias Audiencistas Carga Histórica de Denuncias Consultas Estadísticas Movimientos Reportes	➤ Manual DJPC – Jurídica Abogados Carga Histórica de Denuncias Consultas Estadísticas Gestión de Actas Gestión de Denuncias Movimientos	➤ Manual Encuestas Administrar Encuesta Administrar Preguntas Carga de Encuestas
➤ Manual Mesa de Entradas Acciones Sobre Denuncias Actas Consultas Control de Audiencias Denuncias Estadísticas Movimientos Carpetas Movimientos de RPA Reportes	➤ Manual Notificadores Acción Sobre Denuncias Actas Consultas Denuncias Estadísticas Movimientos Carpetas Movimientos RPA Reportes	➤ Manual Sistemas Acciones Sobre Denuncias Asesoramiento Con Todo Derecho Consultas Denuncias
➤ Manual TDD Consultas Denuncias Movimientos Reportes	➤ Manual de Lealt Comercial Denuncias Toma de Denuncias Datos de Denunciantes Datos de Empresas Formularios de Denuncia Apoderados Carga Histórica de Denuncias Cambiar Cantidad De Fojas	

ANEXO IV

Resultado de la Encuesta de Satisfacción de Servicios²⁷

Participación y nivel de satisfacción de los usuarios de Defensa del Consumidor Nivel Central.

Ciclo de Planeamiento.

Los usuarios no son consultados periódicamente con relación a sus requerimientos ya que no se dispone de un ciclo de planeamiento formal a nivel de sistemas que determine las necesidades, los problemas y los aspectos a mejorar y que asigne recursos, fije prioridades y asigne responsabilidades y plazos para su ejecución.

Carencia de Acuerdos de nivel de servicio.

Las áreas usuarias no disponen de acuerdos de nivel de servicio para soporte, comunicaciones, continuidad de los diferentes sistemas y servicios.

Tampoco se mide el nivel ni la calidad de los servicios, con la única excepción de un área interna (Inspecciones)

También se carece de precisión en el alcance de la responsabilidad del área interna para la atención de la sede central y las áreas descentralizadas. Tampoco está formalizado el alcance del servicio de la ASI y el Interno.

Comunicación Telefónica.

Existen dificultades en la comunicación telefónica entre la Gerencia de Descentralización y las Sedes Comunes (ex CGPC) debido a la poca cantidad de líneas disponibles en las Sedes Comunes (ex CGPC).

Funcionalidad de los Sistemas.

Este aspecto clave de los aplicativos exhibe un alto grado de conformidad de parte de los usuarios. Si bien existen algunas tareas que se desarrollan por fuera de los sistemas, éstas son mínimas y no hay quejas respecto de la cobertura funcional de los aplicativos que fue desarrollada en el año 2004 aproximadamente.

La carencia más importante consiste en que no se administran digitalmente los documentos y los expedientes. La operatoria manual de los mismos exige una cuidada logística para su administración, archivo y distribución. Esto se suma a algunas estadísticas (Descentralización), Registro de Inspecciones (Inspecciones) y otros que se realizan manualmente extrasistema.

El modelo utilizado para el desarrollo consistió en asignar personal al área que trabajó junto con el personal interno durante el proyecto de Ingeniería dentro de la misma Dirección, o sea personal con asignación específica durante la ejecución que fue trasladado a otros emprendimientos cuando finalizó el proyecto²⁸.

Pérdida de Información. Modificación de información. Inconvenientes con la información.

No hubo pérdidas de información con excepción de:

- información del puesto de trabajo que sufrió la rotura de un disco y no contaba con copia de respaldo, que se debió a una mala práctica del usuario.

“2012, Año del bicentenario de la creación de la Bandera Argentina”

- pérdida parcial de información porque se debió efectuar la recuperación desde la copia de respaldo del servidor de archivos.

Este tipo de pérdida de información es técnica y se encuentra acotada por el riesgo de diseño de los procedimientos de control por lo que no debe considerarse como un incidente fuera de norma.

Denuncias e inspecciones.

Hemos podido verificar que el sistema de Denuncias e Inspecciones produce frecuentes cortes por exceso de tiempo sin actividad (Time out), que se solucionan volviendo a ingresar al mismo. En efecto, el sistema que funciona a través de la Intranet obliga a efectuar una reapertura de sesión para seguir operando. Esto sucedió en presencia de los auditores unas cinco veces en una hora de conexión en la que se efectuó una revisión del sistema.

Además, el sistema no funciona cuando hay problemas de comunicación, pues su operación depende de la conexión entre la ASI y la DGDYPC, lo que se suma al problema antes mencionado.

Correo electrónico institucional GCBA.

Es poco utilizado aunque los usuarios lo consideran un servicio aceptable.

Internet.

Se lentifica en el horario de 10 a 16 hs afectando a las áreas que más lo utilizan, como la jurídica.

Tiempos de respuesta.

En los horarios en que el sistema es utilizado centralmente, o sea de 10 a 16 horas, el tiempo de respuesta es generalmente superior a los 10 segundos.

El área de notificaciones informó que utilizaba un registro propio de su trabajo en planilla de cálculo, que dejó de utilizar cuando se instaló el nuevo sistema. A raíz de las dificultades con el aplicativo, lo volvió a usar efectuando doble registración: en su planilla cuando realiza la tarea, y en el sistema en los horarios en que el mismo funciona. Esto se debe a que necesita el registro para la ejecución de su tarea y no puede depender de que el sistema funcione o no para realizarla.

En el área de la Privada de la Dirección se informa que, en algunas oportunidades, se interrumpe el servicio del sistema SADE en el medio de la carga lo que obliga a reingresar los datos, provocando fastidio y pérdidas de tiempo en el usuario, que debe realizar dos veces la misma tarea.

Servicio de soporte.

No se lleva un registro formal de los problemas de soporte que permita evaluar su incidencia y los tiempos que insume su resolución, así como tampoco la calidad del servicio en la atención de estos problemas. Los usuarios no tienen quejas de la atención que reciben.

La tarea está claramente asignada al área de sistemas en la sede central de la Dirección pero de manera difusa en las Sedes Comunes (ex CGPC). Asimismo gran parte de los problemas deben ser solucionados por el proveedor de los

“2012, Año del bicentenario de la creación de la Bandera Argentina”

servicios, o sea la ASI, lo que lleva al área de sistemas interna al rol de interlocutor entre las partes.

Adecuación del Software.

Todas las áreas internas coinciden en que el sistema cumple con los requerimientos de información para la ejecución de la tarea. Hay pocos pedidos de adecuación, lo que muestra un software estable y consolidado en cuanto a diseño. Sin embargo, no se realiza una revisión periódica, al menos una vez al año, para analizar mejoras al software entre todos los usuarios.

Procedimiento

Los grandes rasgos del procedimiento están enunciados en la ley. No existe un procedimiento que establezca el proceso precisando el alcance de la intervención de cada área, las operaciones que realiza, los controles y las decisiones, todo esto, en la interacción con el sistema.

Manuales de usuario.

Todos los módulos de los sistemas específicos de Defensa del Consumidor cuentan con manual de usuario.

Seguridad.

Incidentes de seguridad.

No se han mencionado incidentes de seguridad que afecten la calidad de los servicios.

Capacitación.

No se realiza capacitación en seguridad, buenas prácticas para usuarios de equipos de computación y cuidado del medio ambiente, así como tampoco se capacita en medidas ergonómicas para el cuidado de la salud del personal que pasa muchas horas en los puestos de trabajo.

Normativa.

No les han sido comunicadas políticas y normas en seguridad.

Asignación de usuario y clave.

El usuario y clave se solicitan y otorgan verbalmente para todos los aplicativos a través del área de Interna de sistemas.

Se utilizan diferentes usuarios y claves para los diferentes sistemas y servicios.

Un usuario se debe identificar al ingresar a la red, al ingresar al sistema de la Dirección, al ingresar al GEDO o SADE, para usar el correo o Internet²⁹.

Pruebas de evacuación o plan de continuidad de negocio.

No han participado de pruebas de evacuación y planes de continuidad de negocio. No se han efectuado asignaciones de responsabilidad sobre la información (dueño del dato), clasificaciones u otra tarea preparatoria del análisis de la seguridad de la información.

“2012, Año del bicentenario de la creación de la Bandera Argentina”

Participación y nivel de satisfacción de los usuarios de Defensa del Consumidor Áreas Descentralizadas (Sedes Comunes).

Ciclo de Planeamiento.

La situación es igual a nivel central. Los usuarios no son consultados periódicamente con relación a sus requerimientos ya que no se dispone de un ciclo de planeamiento formal a nivel de sistemas que determine las necesidades, los problemas y los aspectos a mejorar y que asigne recursos, fije prioridades y asigne responsabilidades y plazos para su ejecución.

Carencia de Acuerdos de nivel de servicio.

Las áreas descentralizadas no disponen de acuerdos de nivel de servicio para soporte, comunicaciones, continuidad de los diferentes sistemas y otros. Las áreas descentralizadas no tienen claro quién debe dar cada servicio por lo que tampoco saben a ciencia cierta quién es el interlocutor con el que deben interactuar. Asimismo, carecen de procedimientos que les indiquen cómo proceder. Tampoco se mide el nivel ni la calidad de los servicios.

Equipamiento insuficiente.

En algunas Sedes Comunes la cantidad de puestos es insuficiente ya que cuando hay dos agentes atendiendo, si uno está confeccionando el acta, el otro no puede tomar una denuncia, en caso de que haya un equipo solo. Asimismo carecen de salas con puestos de trabajo, lo que resultaría muy útil, ya que las reuniones de conciliación requieren de cierto aislamiento para disminuir la tensión. En la actualidad las reuniones se realizan en *boxes* contiguos a los de otros servicios, con parte de los asistentes de pie y levantando mucho la voz para poder escucharse en un ambiente muy ruidoso.

Funcionalidad de los Sistemas.

Se mantiene en la operación descentralizada la opinión favorable respecto de la funcionalidad de los aplicativos. Manifiestan como disconformidad la operatoria de otorgamiento de turnos vía Web que se superpone con los turnos que ellos otorgan, dado que no tienen acceso a la misma.

Continuidad del servicio.

Coinciden en que hay interrupciones del servicio diariamente. No llevan registro de discontinuidad pero pueden ser breves, como por ejemplo 10 minutos, hasta 4hs o todo el día. Todos consideran, unánimemente, que afecta la calidad del servicio que prestan.

Tiempos de respuesta.

En los horarios en que el sistema es utilizado centralmente, o sea de 10 a 16 hs. el tiempo de respuesta es superior a los 10 segundos.

Todas las áreas entrevistadas coinciden en que los tiempos de respuesta transaccionales afectan negativamente la calidad del servicio que prestan. Los

“2012, Año del bicentenario de la creación de la Bandera Argentina”

incidentes no se registran sistemáticamente y los reclamos han sido pocos y verbales.

Servicio de soporte.

No se lleva un registro formal de todos los problemas de soporte que permita evaluar su incidencia y los tiempos que insume su resolución, así como tampoco la calidad del servicio en la atención de estos problemas. Los usuarios no tienen quejas de la atención que reciben, pero no cuentan con un mecanismo que mida y evalúe el servicio.

La tarea está asignada de manera difusa en las Sedes Comunales (ex CGPC). Algunas Sedes Comunales cuentan con servicio de soporte local, como la N° 3. Cuando esto sucede, el usuario recurre al encargado del tema que está en su sede. La responsabilidad por la provisión de insumos también es difusa. Hemos encontrado Sedes Comunales que no habían podido reponer el insumo y utilizaban el equipo de otra dependencia, Sedes en los que el insumo era provisto por el nivel central, otras en que era provisto por el soporte local, y por último una Sede en el que la recarga era solventada por la agente a cargo.

Adecuación del Software.

Todas las áreas internas coinciden en que el sistema cumple con los requerimientos de información para la ejecución de la tarea. Hay pocos pedidos de adecuación lo que muestra un software estable y consolidado en cuanto a diseño. Sin embargo, no se realiza una revisión periódica, al menos una vez al año, para analizar mejoras al software entre todos los usuarios.

Procedimiento.

Los grandes rasgos del procedimiento están enunciados en la ley. Pero no existe un procedimiento que establezca el proceso precisando el alcance de la intervención de cada área, las operaciones que realiza, los controles y las decisiones, todo esto, en la interacción con el sistema.

Manuales de usuario.

Todos los módulos de los sistemas específicos de Defensa del Consumidor cuentan con manual de usuario.

Seguridad.

Incidentes de seguridad.

Se han mencionado incidentes de seguridad con virus que afectaron la calidad de los servicios. Los incidentes no están registrados y no existen elementos probatorios de los mismos. El software antivirus es provisto por la ASI.

Capacitación.

No se realiza capacitación en seguridad, buenas prácticas para usuarios de equipos de computación y cuidado del medio ambiente, así como tampoco se capacita en medidas ergonómicas para el cuidado de la salud del personal que pasa muchas horas en los puestos de trabajo.

“2012, Año del bicentenario de la creación de la Bandera Argentina”

Normativa.

No les han sido comunicadas políticas y normas en seguridad.

Asignación de usuario y clave.

El usuario y clave se solicitan y otorgan verbalmente para todos los aplicativos a través del área de Interna de sistemas.

Se utilizan diferentes usuarios y claves para los diferentes sistemas y servicios.

Un usuario se debe identificar al ingresar al sistema de la Dirección y para usar el correo o Internet.

Pruebas de evacuación o plan de continuidad de negocio.

No han participado de pruebas de evacuación y planes de continuidad de negocio.

No se han efectuado asignaciones de responsabilidad sobre la información (dueño del dato), clasificaciones u otra tarea preparatoria del análisis de la seguridad de la información.

“2012, Año del bicentenario de la creación de la Bandera Argentina”

Anexo V Imágenes.

A continuación se muestra una serie de fotografías que se obtuvieron a lo largo de la auditoría, en diferentes sectores de la DGDYPC, en los relevamientos que se mencionan a continuación:

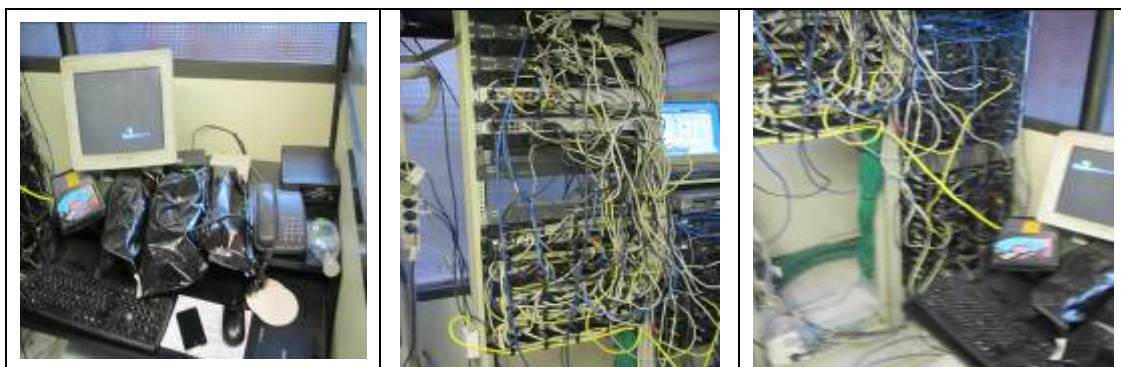
- Entrevista de Seguridad Física Centro de Cómputos del Área de Sistemas
- Entrevista de Área de Jurídicos
- Entrevista de Área de Consorcios
- Entrevista de a las Sedes Comunes (ex CGPC) 3-4-8-13

Centro de cómputos al inicio de la auditoría.

El Centro de Cómputos muestra un alto grado de Ineficiencia en la seguridad física y mantenimiento, dejando a la vista materiales altamente inflamables.



Vista del Racks de Cámaras de Monitoreo y Telefonía



Vista de los Racks del Centro de Cómputos

“2012, Año del bicentenario de la creación de la Bandera Argentina”

El auditado realizó mejoras por lo que se revisó el centro de cómputos.

Centro de cómputos actualmente.

Actualmente se observa una mejora de la organización y mantenimiento del Centro de cómputos, estas fotos fueron tomadas hacia el final de la auditoría. Se observa el retiro del material inflamable, la instalación del sensor de humo y la desaparición de cables aéreos y el mejoramiento de la prolijidad del cableado.

