

INFORME FINAL DE AUDITORIA

Proyecto N° 11.12.07 B

**Juicios del Departamento de
Herencias Vacantes.**

**Auditoría de Seguimiento de Sistemas
Informáticos**

Período bajo examen: 2011

Buenos Aires, diciembre 2012

AUDITORÍA GENERAL DE LA CIUDAD DE BUENOS AIRES

Av. Corrientes 640, piso 5°, Ciudad de Buenos Aires

Presidenta

Lic. Cecilia Segura

Auditores Generales

Dr. Santiago de Estrada

Lic. Eduardo Epszteyn

Dr. Alejandro Fernández

Ing. Adriano Jaichenco

Dra. María Victoria Marcó

Dra. Paula Oliveto Lago

Código del proyecto: 11.12.07 B

Nombre: Juicios del Departamento de Herencias Vacantes,
Auditoría de Seguimiento de Sistemas Informáticos.
Procuración General

Tipo de Auditoría: Seguimiento.

Período bajo examen: 2011

Objeto: Departamento de Herencias Vacantes. Dirección de
Gestión Dominial

Objetivo: Realizar el seguimiento de las observaciones
vinculadas a los sistemas informáticos efectuadas en
el marco del Proyecto 7.09.03.

Alcance: Verificar la adopción de medidas correctivas
respecto de las observaciones efectuadas al
Organismo.

Unidad ejecutora: Jurisdicción 9 – Procuración General de la Ciudad de
Buenos Aires (Unidad Ejecutora 730).

Dr. Roberto Salguero: Director de Proyecto
En colaboración de la Dirección General de Sistemas de Información:
Dra. Gabriela Custer: Directora de Proyecto
Ing. José Antonio Recasens Auditor Supervisor

Aprobado por unanimidad en la Sesión del Colegio de Auditores Generales de
fecha 19 de diciembre de 2012.

Resolución AGC N° 423/12

INFORME EJECUTIVO

Lugar y fecha	Buenos Aires, diciembre 2012
Código de Proyecto	11.12.07 B
Denominación del Proyecto	Juicios del Departamento de Herencias Vacantes, Auditoría de Seguimiento de Sistemas Informáticos. Procuración General
Período examinado	2011
Objeto	Departamento de Herencias Vacantes. Dirección de Gestión Dominial.
Objetivo de la auditoría	Realizar el seguimiento de las observaciones vinculadas a los sistemas informáticos efectuadas en el marco del Proyecto 7.09.03.
Alcance	Verificar la adopción de medidas correctivas respecto de las observaciones efectuadas en el marco del Proyecto 7.09.03.
Unidad Ejecutora	Jurisdicción 9 – Procuración General de la Ciudad de Buenos Aires (Unidad Ejecutora 730).

Consideraciones previas.

El Proceso de Herencias Vacantes.

Para el registro de la información relacionada con las herencias vacantes no disponen de un sistema informático completo. Disponen de varios libros rubricados debido a que hay bienes que ingresan por vías diferentes. Por esto la Dirección General de Asuntos Patrimoniales ha dispuesto la confección de una base de datos para el registro unificado de los diferentes inmuebles denunciados. El interés en el proceso de Herencias Vacantes está focalizado en la reducción de los tiempos del ciclo. Es necesario que el sistema informático se integre al SISEJ (Sistema de Seguimiento de Juicios) y permita realizar el seguimiento con información completa, y que facilite la detección de denuncias duplicadas, bienes en guarda y otros.

El proceso de Herencias Vacantes requiere de la intervención de diferentes organismos y dependencias entre los que se destacan el Ministerio de Educación, destinataria de los bienes, el Registro Civil, que emite la partida de defunción del fallecido para el proceso judicial, el Banco de la Ciudad de Buenos Aires encargado de la tasación y la Escribanía General del GCBA.

En consecuencia el proceso recorre horizontalmente la organización cuya responsabilidad jerárquica está dispuesta de modo vertical.

El Sistema SISEJ (Sistema de Seguimiento de Juicios).

El área de Herencias Vacantes continúa utilizando el Sistema SISEJ. (Sistema de Seguimiento de Juicios)

El SISEJ resulta útil para la administración y control del área pues efectúa el seguimiento de los juicios, registrando su estado procesal, calculando e informando vencimientos y caducidades y llevando un registro completo de los escritos presentados.

Modelo de gestión.

El departamento de Herencias Vacantes recibe diferentes servicios de la ASI (Agencia de Sistemas de Información) como Internet, la conectividad con la Red Metropolitana del GCBA (red MAN), el Sistema SADE (Sistema Administración de Documentos Electrónicos), el servicio de correo electrónico centralizado del GCBA, el de mensajería, antivirus corporativo y de mesa de ayuda para los sistemas centrales.

Servicios de la Dirección de Tecnología y Procesos.

El Departamento de Herencias Vacantes también recibe servicios de tecnologías de la información de la Dirección de Tecnología y Procesos dependiente de la Dirección General Técnica Administrativa y Legal de la Procuración General de la Ciudad como soporte y mantenimiento de la red local, instalación y mantenimiento de equipos, procesamiento del sistema SISEJ, y otros.

Seguridad.

La seguridad de los servicios de Internet, Correo electrónico y SADE es responsabilidad de la ASI. La seguridad de la red local que involucra los recursos, los accesos a los sistemas y la seguridad interna de los mismos es administrada por la Dirección de Tecnologías y Procesos a través de su Director.

Conclusiones

El área de Sistemas de la Procuración fue elevada al rango de Dirección, lo que demuestra el interés por jerarquizar la función.

El servicio prestado continúa exhibiendo buena continuidad y tiempo de respuesta.

Se han resuelto las observaciones referidas al sistema de control de accesos al centro de cómputos y la actualización de los puestos de trabajo del área de Herencias Vacantes.

El proceso de Herencias Vacantes se encuentra en revisión para su mejora y eventual digitalización.

Muestran un nivel de avance incipiente: el desarrollo de un aplicativo específico para el proceso de Herencias Vacantes, las cuestiones relacionadas con la seguridad, la implementación de un servidor de dominio central con servidor de archivos, la estructuración y formalización de los procesos internos, la documentación de los sistemas, y las tareas de normalización.

No se verifican avances en la aplicación de la metodología de gestión de riesgos y el desarrollo del planeamiento de la contingencia. Es importante destacar que las áreas descentralizadas no cuentan con especialistas para cada tema por lo que requieren de asistencia externa para su resolución, asistencia que podría articularse en conjunto con la ASI.

Informe Final de Auditoría
Proyecto N° 11.12.07 B
"Juicios del Departamento de Herencias Vacantes.
Auditoría de Seguimiento de Sistemas Informáticos. Procuración General"

DESTINATARIO

Señora
Presidente de la
Legislatura de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires
Lic. María Eugenia Vidal
S / D

1. INTRODUCCION

En uso de las facultades conferidas por la Ley N° 70, artículos 132 y 136, relacionadas con lo dispuesto en el artículo 135 de la Constitución de la Ciudad, la AUDITORÍA GENERAL DE LA CIUDAD DE BUENOS AIRES, procedió a efectuar un examen en el ámbito del Departamento de Herencias Vacantes, dependiente de la Dirección de Gestión Dominial de la Procuración General de la Ciudad de Buenos Aires, con el objetivo que a continuación se detalla.

2. OBJETO

Departamento de Herencias Vacantes - Dirección de Gestión Dominial de la Procuración General de la Ciudad de Buenos Aires.

3. OBJETIVO DE AUDITORÍA

Realizar el seguimiento de las observaciones vinculadas a los sistemas informáticos efectuadas en el marco del Informe Final de Auditoría (Proyecto 7.09.03).

4. ALCANCE

Verificar la adopción de medidas correctivas respecto de las observaciones efectuadas al Organismo.

4.1.- Procedimientos de Auditoría aplicados:

Para el desarrollo del proyecto se aplicaron los siguientes procedimientos de Auditoría:

- 4.1. Se evaluaron y verificaron las acciones implementadas por el área de Sistemas del Departamento de Herencias Vacantes, respecto de las observaciones y recomendaciones contenidas en el Informe **7.09.03** aprobado por el Colegio de Auditores de la AGCBA.
- 4.2. Se determinaron los progresos encarados por el Organismo utilizando criterios sobre los procesos clasificándolos en: Avance Satisfactorio, Avance Incipiente y Avance no satisfactorio.
- 4.3. Se recopilaron antecedentes de la auditoría 7.09.03, verificando observaciones y sugerencias indicadas.
- 4.4. Se enviaron Notas de presentación del equipo de auditoría y de pedido de información con relación a las observaciones del informe **7.09.03** Juicios Departamento Herencias Vacantes realizado en el año 2009.
- 4.5. Se remitió nota con pedido ampliatorio de la primera respuesta.
- 4.6. Se recibió y analizó la respuesta de las dos entregas.
- 4.7. Se efectuaron entrevistas con el Director de Tecnologías y Procesos.
- 4.8. Se efectuó una inspección ocular al centro de cómputos para verificar los avances en la seguridad física y el control de accesos.
- 4.9. Se entrevistó a la Directora General de Asuntos Patrimoniales, a la Directora de Gestión Dominial y al jefe del Departamento de Herencias Vacantes y colaboradores.

5. LIMITACIONES AL ALCANCE

5.1-No hubo.

6. ACLARACIONES PREVIAS

6.1-General.

El Proceso de Herencias Vacantes.

Para el registro de la información relacionada con las herencias vacantes no disponen de un sistema informático completo. Utilizan libros de actas en los que inscriben las denuncias y los bienes supuestamente sin herederos.

Disponen de varios libros rubricados debido a que hay bienes que ingresan por vías diferentes. El registro unificado permitiría constatar en una única fuente los bienes en esa condición. Por esto la Dirección General de Asuntos Patrimoniales ha dispuesto la confección de una base de datos para el registro unificado de los diferentes inmuebles denunciados. El interés en el proceso de Herencias Vacantes está focalizado en la reducción de los tiempos del ciclo. Es necesario que el sistema informático se integre al SISEJ (Sistema de Seguimiento de Juicios) y permita realizar el seguimiento con información completa, y que facilite la detección de denuncias duplicadas, bienes en guarda y otros.

El proceso de Herencias Vacantes requiere de la intervención de diferentes organismos y dependencias entre los que se destacan el Ministerio de Educación, destinataria de los bienes, el Registro Civil, que emite la partida de defunción del fallecido para el proceso judicial, el Banco de la Ciudad de Buenos Aires encargado de la tasación y la Escribanía General del GCBA.

En consecuencia el proceso recorre horizontalmente la organización cuya responsabilidad jerárquica está dispuesta de modo vertical.

El Sistema SISEJ (Sistema de Seguimiento de Juicios).

El área de Herencias Vacantes continúa utilizando el Sistema SISEJ.

El SISEJ resulta útil para la administración y control del área pues efectúa el seguimiento de los juicios, registrando su estado procesal, calculando e informando vencimientos y caducidades y llevando un registro completo de los escritos presentados.

El SISEJ es un módulo central del Sistema de Gestión Integral de la Procuración General (SGI); todos sus módulos tienen características técnicas similares al sistema SISEJ así como similar forma de acceso e interacción. Se trata de una aplicación accesible a través de la WEB (Web enable) la cual fue desarrollada dentro del marco del proyecto BID. Su procesamiento se efectúa en línea. Fue desarrollada en Lenguaje PHP, HTML y Javascript. La Base de datos utilizada es Postgres.

Equipamiento del área de Herencias Vacantes.

El Departamento de Herencias Vacantes pasó de 21 puestos de trabajo a 28: 16 con Windows XP, 5 con Vista y 7 con Windows 7. Diez de estos equipos, o sea aproximadamente un tercio, operan con alrededor de medio giga lo que hace que su funcionamiento sea algo más lento. Si bien estos diez equipos no son de última generación tienen una configuración aceptable para el tipo de labor que se realiza. Cabe destacar que el funcionamiento del SISEJ (Sistema de Seguimiento de Juicios) no depende en demasía de la modernidad del equipamiento ya que utiliza muy poco las capacidades del puesto local. En cambio las herramientas de oficina, como los procesadores de texto, operan más lentamente por la menor velocidad del conjunto.

Servicios de la ASI (Agencia de Sistemas de Información).

La ASI (Agencia de Sistemas de Información) brinda el servicio de Internet a través de la interconexión de la red de área local de la Procuración General de la Ciudad con la Red Metropolitana del GCBA (red MAN). Asimismo mantiene y administra estos enlaces.

También les provee el Sistema SADE (Sistema Administración de Documentos Electrónicos), el servicio de correo electrónico centralizado del GCBA y el de mensajería.

Brindan los servicios de antivirus corporativo y de Mesa de Ayuda para los sistemas centrales.

Servicios de la Dirección de Tecnología y Procesos.

El Departamento de Herencias Vacantes también recibe servicios de tecnologías de la información de la Dirección de Tecnología y Procesos dependiente de la Dirección General Técnica Administrativa y Legal de la Procuración General de la Ciudad.

El área de Sistemas se constituyó a partir del antiguo Departamento de Informática Jurídica. (DIJ) que fue elevado al rango de Dirección. Soporta el equipamiento y el software del SGI (Sistema de Gestión Integral) que contiene el módulo SISEJ (Sistema de Seguimiento de Juicios).

La Dirección de Tecnología y Procesos cuenta con dos departamentos:

- Mesa de Ayuda y Redes.
- Desarrollo y Procesamiento.

A través de ellos brinda los servicios de:

- Soporte y mantenimiento de la red local (red LAN) de la Procuración General.
- Instalación, Mantenimiento y reparación de equipos de computación e impresoras.
- Soporte técnico integral sobre problemas de hardware o software.
- Coordinación y participación en los proyectos de desarrollo y mantenimiento de sistemas.
- Procesamiento con alto nivel de disponibilidad por medio de servidores alojados en una granja.
- Resguardo de la información de los sistemas suministrados al área de Herencias Vacantes junto con el resto de los sistemas alojados.

Seguridad.

La seguridad de los servicios de Internet, Correo electrónico y SADE es responsabilidad de la ASI. La seguridad de la red local que involucra los recursos, los accesos a los sistemas y la seguridad interna de los mismos es administrada por la Dirección de Tecnologías y Procesos a través de su Director.

La red local de Herencias Vacantes es una red sin Dominio (entre pares), lo que implica que no se puede administrar el acceso a los recursos e información desde un nivel central.

Las medidas de seguridad existentes se han implantado de modo intuitivo sin la formalización metodológica de la evaluación de riesgos.

La red se maneja como un gran Grupo de Trabajo. Esto implica una debilidad cuya resolución es muy compleja debido a la importante cantidad de puestos de trabajo y la necesidad de una partición de la información por agente que debe realizarse puesto por puesto para migrar a una estructura de dominio.

Se encuentran trabajando en mejorar la normalización técnica en las bases donde existen problemas semánticos ya que se utilizan diferentes términos para la referenciación que luego dificultan el recupero de la información.

El procesamiento se realiza mediante la granja de servidores de la Procuración General, la cual se encuentra emplazada en 1er piso, Sala de Servidores. El control de accesos fue mejorado con la incorporación de tarjetas de identificación y un sistema de registro. La Central Telefónica fue reubicada en una oficina fuera de la sala de servidores.

6.2 Metodología de Evaluación de Observaciones

En cumplimiento con la Res. 218 del 2005 de la AGCBA se utilizará la siguiente grilla de evaluación de observaciones:

Se hará una consideración de las observaciones que ya no tienen vigencia, si hubiera, explicitando los criterios por los que se toma esa decisión.

Se mantendrá el criterio de no agregar observaciones, salvo hallazgos que lo ameriten por su gravedad.

En cuanto a la calificación que las observaciones realizadas en el informe de origen se hará referencia al grado de avance de la situación, y será:

- grado de avance no satisfactorio (para el caso en que el ente auditado no haya iniciado modificaciones a partir de la observación realizada, o, en caso de haberlas realizado, estas no sean satisfactorias). Se mantiene la observación.
- grado de avance incipiente (para el caso en que el ente auditado haya iniciado modificaciones siguiendo la observación realizada por el equipo auditor, pero estas no resulten suficientes para dar por resuelta la observación)
- grado de avance satisfactorio (para el caso en que el ente auditado haya resuelto la observación).

7. SEGUIMIENTO DE OBSERVACIONES

Se mantiene la numeración del informe original para su mejor seguimiento

OBSERVACIONES De los sistemas de información (7.5....)

RECOMENDACIONES De los sistemas de información (8.5....)

En concordancia con las Observaciones y Recomendaciones del Informe Final 07.09.03 (apartado 7 y 8)

7.1. De los sistemas de información

Observación 7.5.1. *“La seguridad informática adolece de debilidades que afectan la constitución de un adecuado ambiente de control. Esto implica el riesgo de que se produzcan accesos indebidos, y se comprometa la integridad de la información.*

- *La seguridad no es administrada de forma independiente de las áreas de*

Sistemas y de las áreas usuarias. La falta de independencia de la función implica el riesgo de que se otorgue un permiso excesivo o excepcional sin debida justificación comprometiendo la integridad y confidencialidad de la información.

- *La red local de la Procuración General es una red sin servidor de dominio lo que impide la asignación de recursos y accesos a la información de modo limitado y preestablecido. La falta de restricción en los accesos implica el riesgo de que se acceda a un recurso o información sin autorización comprometiendo la protección de los activos informáticos y la información.*
- *No se ha aplicado la metodología de administración de riesgos en el análisis de la aplicación de medidas de seguridad, ya que no se dispone de la clasificación de los recursos por criticidad, definición de umbrales de riesgo, y otros. Esto implica el riesgo de que se exceda en medidas de seguridad en algunos aspectos que no la requieren, y se proceda por defecto en los que resultan más críticos con las implicancias económicas del caso.*
- *No disponen de un plan de contingencia para situaciones de desastre como incendios, inundaciones o vandalismo. Esto implica el riesgo de no poder recuperar la capacidad operativa completa del estado previo a la situación de desastre en un tiempo razonable para el área".*

Recomendación 8.5.1. *"Se administre la seguridad informática en forma independiente de las áreas de sistemas y las áreas usuarias a través de un servidor propio del área auditada con una restricción de acceso adecuada en base a una metodología de administración de riesgos y un plan de contingencia".*

Opinión del auditado: Se han retirado tableros y PC de telefonía del centro de cómputos lo que ha disminuido la cantidad de accesos al mismo. Han incorporado una tarjeta de control de accesos al Centro, por lo que sólo ingresa el personal habilitado y el ingreso queda registrado. Esto se añade al cierre con llave del mismo. Se agregó el SSL al proceso de acceso al sistema. Informa que solicitó la inclusión del proyecto de migración a un ambiente de Dominio en 2010 y 2011 no pudiendo concretarse por diferentes motivos.

También informa que cuenta con un proceso de copia de respaldo que le permite volver a operar sobre una PC en 48 horas con una prestación más baja que la normal. Disponen de un sistema de monitoreo en línea, y pueden acceder en caso de emergencia en forma remota.

Opinión del auditor:

La administración de la seguridad de los sistemas locales quedó restringida al nivel de Director de Sistemas. **Grado de avance incipiente.**

La red local continúa sin contar con un servidor de dominio pero se ha comenzado el proceso de adquisición del mismo. **Grado de avance**

incipiente.

El área cuenta con control de acceso y registro, incluyendo listado de personal autorizado. **Grado de avance satisfactorio.**

Se ha adquirido un sistema de Back up de Emergencia que está en etapa de instalación. **Grado de avance incipiente.**

Plan de contingencia y uso de la metodología de administración de riesgos
No se ha aplicado la metodología de administración de riesgos en el análisis de la aplicación de medidas de seguridad, ya que no se dispone de la clasificación de los recursos por criticidad, definición de umbrales de riesgo, y otros. Tampoco se ha confeccionado un borrador del Plan de Contingencia. **Grado de avance no satisfactorio.**

Observación 7.5.2. *“La carencia de un servidor de archivos afecta el servicio. La falta de un repositorio central implica que los agentes no pueden trabajar desde cualquier puesto de trabajo sobre los documentos que confeccionan, compartir áreas entre miembros de un mismo equipo, y eventualmente efectuar tareas desde sitios remotos, lo que se traduciría en una mejora de la eficiencia y la productividad”.*

Recomendación 8.5.2. *“Se disponga de un servidor de archivos como repositorio central”.*

Opinión del auditado: Se confeccionó el pliego de adquisición de un servidor central.

Opinión del auditor: Se ha confeccionado el pliego de adquisición de un servidor central. **Grado de avance incipiente.**

Observación 7.5.3. *“El área de sistemas carece de formalidad o posee un bajo nivel de formalidad para muchos de sus procesos. No dispone de planeamiento formal, aunque sí lo dispone informalmente, tienen pocos procedimientos de seguridad formalizados, carece de acuerdo de niveles de servicio, no hay pautas para la programación de aplicativos, los sistemas carecen de documentación, no dispone de un plan de contingencia formal. Es una excepción el procedimiento de soporte técnico que se encuentra estructurado y formalizado”.*

Recomendación 8.5.3. *“Confeccionar paulatinamente la documentación del SGI para disponer de la herramienta que permita determinar a los analistas cómo se debe realizar el mantenimiento sin necesidad de recurrir al conocimiento personal de los agentes y al conocimiento previo”.*

Opinión del auditado: Se solicitó la tercerización de la confección de la documentación del sistema pero no fue incluida por restricciones presupuestarias. Sin perjuicio de esto se trabajó internamente en el procedimiento de ABM de usuarios.

Opinión del auditor: El área de sistemas ha confeccionado un "Diagrama de Procedimiento" de las altas, bajas y modificaciones de usuarios, utilizado para el otorgamiento de claves de acceso. **Grado de Avance Incipiente.**

Observación 7.5.4. *"El procesamiento del sistema SGI y el módulo SISEJ se realiza dentro de la Procuración lo que limita la independencia del mismo respecto de los usuarios y sistemas. Asimismo su procesamiento local, por tratarse de un Sistema crítico, al menos en el volumen de personal que depende del mismo para el desarrollo de su tarea. También limita las posibilidades de procesamiento contingente. Esto implica el riesgo de accesos indebidos al centro de cómputos y a los repositorios de respaldo de la información. Asimismo se incrementa el riesgo de no recomponer el servicio de modo ágil en caso de desastre, como puede ser el producido por un incendio".*

Recomendación 8.5.4. *"Evaluar el traslado del sistema SGI y el módulo SISEJ a un centro de cómputos central en la ASI. Esto permitiría resolver algunas cuestiones, dándole independencia al procesamiento, mejorando sus niveles de seguridad y facilitando la disponibilidad de equipamiento contingente. Asimismo los servidores contarían con la seguridad física de un centro de cómputos preparado para ello. La conectividad debería adaptarse para soportar el mayor tráfico que se genere".*

Opinión del auditado: Informa que los sistemas de la Procuración General no son transversales. Por otra parte están trabajando en la integración con el sistema SADE. (Sistema de Administración Electrónica de Documentos)

Opinión del auditor: El sistema de herencias vacantes involucra a actores tales como la procuración, educación, escribanos, jueces, tasadores, y otros, lo que evidencia una clara transversalidad. Más allá de esta consideración, el momento y la forma de efectuar el traslado deben contemplar el mantenimiento de la calidad del servicio que debe conservar como mínimo el nivel actual. **Grado de avance no satisfactorio.**

Observación 7.5.5. *"No se dispone de documentación del Sistema de Gestión Integral de Juicios lo que significa que la única manera de efectuar adecuaciones y determinar cómo funciona el sistema, cuántos módulos*

tiene, y otra información de interés, consiste en recurrir a los especialistas que ven dificultada su labor por la indisponibilidad de la misma con las consecuencias económicas de mayor costo de mantenimiento. Esto implica el riesgo de que el mantenimiento se vea afectado por la dificultad para comprender el funcionamiento del sistema generando retrasos en su implantación. Asimismo genera una dependencia excesiva de estos funcionarios".

Recomendación 8.5.5. *"Confeccionar paulatinamente la documentación del SGI para disponer de la herramienta que permita a analistas determinar cómo se debe realizar el mantenimiento sin necesidad de recurrir al conocimiento personal de los agentes y al conocimiento previo".*

Opinión del auditado: Se solicitó la tercerización de la confección de la documentación del sistema pero no fue incluida por restricciones presupuestarias. Sin perjuicio de esto se confeccionó internamente documentación parcial.

Opinión del auditor: El auditado ha confeccionado la documentación del módulo de inmuebles, La misma consta de una descripción del módulo, su alcance, su operación y funcionamiento. Incluye características técnicas de las herramientas utilizadas. No se especifica metodología. Se ha confeccionado también el diagrama del procedimiento parcial del proceso de Herencias Vacantes. **Grado de avance Incipiente.**

Observación 7.5.6. *"El desarrollo del sistema adoleció de falencias que lo afectaron y que podrían comprometer su funcionalidad y resultado a futuro.*

- *El sistema de herencias vacantes comenzó a ser desarrollado como un sistema "local", esto significa que pretendía cubrir el proceso desde la óptica de Procuración General y no de todos los actores que intervienen.*
- *Confeccionar sistemas locales implica el riesgo de generar distintos repositorios de información que con el paso del tiempo generarán inconsistencias lo que ocasionará ineficiencia y descontrol. El sistema debe apoyar la totalidad del proceso que recorre horizontalmente la organización por diferentes dependencias.*
- *El sistema de Herencias Vacantes comenzó a ser desarrollado pero el equipo de trabajo no contó con la continuidad adecuada.*
- *Es necesario que el equipo de trabajo mantenga la continuidad del mismo para que no se generen pérdidas de tiempo en la ejecución*

del proyecto por la suspensión periódica de los trabajos. Es necesario que se provean los recursos suficientes para separar al equipo de desarrollo de las tareas de línea.

- *El desarrollo no contaba con una línea tecnológica que proviniese de la ASI. Esto afecta la homogeneidad de las herramientas que se utilizan en el GCBA para desarrollar, y pueden complicar la interconectividad e integración futura.*
- *La falta de marco tecnológico implica el riesgo de que se genere una excesiva diversidad que complique la integración, la conectividad y que se requiera mayor cantidad de especialistas para el cumplimiento de similar prestación”.*

Recomendación 8.5.6. *“Organizar un equipo de trabajo con representantes de todas las áreas y desarrollar un sistema que soporte la totalidad del proceso. Solicitar a la ASI el marco tecnológico que encuadre al mismo y generar capacidad de gerenciamiento para el desarrollo u obtenerla del nivel central. Separar de la tarea de línea a los integrantes del equipo de tiempo completo para el desarrollo e incorporar personal externo de ser necesario”.*

Opinión del auditado: Los usuarios no reportaron ninguna necesidad de accesos a información transversal del GCBA por lo que se lo trató como sistema local. Todos los sistemas usan los mismos repositorios y usan tecnología utilizada por la ASI (Agencia de Sistemas de Información) por lo que se encuentran dentro de los estándares del GCBA.

Opinión del auditor:

Se está trabajando en la mejora del proceso en general a los fines de desarrollar un sistema único de registro de denuncias y/o cualquier tipo de comunicación de posibles Herencias Vacantes (Oficios, expedientes judiciales, administrativos, etc) La Disposición 2012-58 DGTALPG, decide que, además del libro rubricado exigido por la ley 52, se debe llevar un sistema de Base de Datos con el registro de los mismos. Han realizado reuniones con diferentes actores del proceso de Herencias Vacantes, como el Banco Ciudad, La Escribanía General, El Ministerio de Educación, etc, para mejorar y acelerar el procedimiento administrativo. También han trabajado conjuntamente con el Ministerio de Modernización, para revisar el proceso actual y optimizarlo. **Grado de avance incipiente**¹.

¹ El auditado adjuntó carpeta de desarrollo del sistema de Herencias Vacantes incluyendo designación de equipo, plan de desarrollo, herramientas, hitos, personal, etc.- Proveyó asimismo normas de seguridad de la DGSI (Dirección General de Sistemas de Información) No proveyó normativa de la ASI en tecnología. Todo este material corresponde a un proyecto de desarrollo que se suspendió.

Observación 7.5.7. *“El personal del área de sistemas exhibe una elevada rotación del 81% en los últimos dos años (9 egresos sobre 11 agentes) y el 100% de mismo es contratado. Esto implica la existencia de un vínculo contractual débil que puede afectar la continuidad y la calidad del servicio y el adecuado desarrollo de los proyectos con sus consecuencias negativas en lo económico y el riesgo inherente para la continuidad y calidad del servicio”.*

Recomendación 8.5.7. *“Analizar y corregir las causales de la elevada rotación y evaluar la posibilidad de incorporar al personal crítico con un vínculo contractual más fuerte”.*

Opinión del auditado: La mayor parte del personal del área sigue siendo contratado pero no hay rotación.

Opinión del auditor: No continúa la elevada rotación. El % de personal permanente actual es del 20%. **Grado de avance incipiente.**

Observación 7.5.8. *“Existen puestos de trabajo en uso que son obsoletos, tal el caso de tres equipos Pentium II con sistema operativo Windows 98”.*

Recomendación 8.5.8. *“Se actualice el parque informático optimizando la distribución de los puestos de trabajo”.*

Opinión del auditado: Todo el equipamiento obsoleto fue reemplazado por equipos con mejor performance.

Opinión del auditor: El equipamiento de herencias vacantes ha mejorado en cantidad y prestación. En cantidad porque actualmente hay un equipo por abogado, y en prestación porque todos satisfacen la necesidad del área, que consiste en operar el SISEJ y el editor de textos (Word). Hay algunos equipos que funcionan más lentamente que otros, pero todos sirven a los efectos de lo requerido por los usuarios. Aproximadamente un tercio de los equipos tienen una performance algo inferior al resto y deben ser reemplazados en próximas actualizaciones. Con fecha 17/08/2012 se recibieron 60 equipos para actualización tecnológica de la Procuración. **Grado de avance satisfactorio.**

Observación 7.5.9. *“No existe un sistema informático específico”.*

Recomendación 8.5.9 *“Desarrollar un sistema informático específico para*

el proceso de herencias vacantes”.

Opinión del auditado: Se está optimizando el proceso en coordinación con el Ministerio de Modernización y se ha tomado la decisión de desarrollar un sistema.

Opinión del auditor: Se había comenzado el desarrollo de un sistema específico para Herencias Vacantes pero el mismo fue suspendido. Son pertinentes los comentarios de la obs. 7.5.6. **Grado de avance incipiente.**

Observación 7.5.10. *“La gran cantidad de puestos de trabajo, lleva a una excesiva partición de la información y a la utilización de términos de referencia no unificados”.*

Recomendación 8.5.8., 8.5.9 y 8.5.10. *“Se actualice el parque informático optimizando la distribución de los puestos de trabajo”.*

Opinión del auditado: Se está efectuando un trabajo para unificar los criterios en conjunto con las áreas involucradas. Una vez definidos, se comunican para su adopción mediante circulares internas.

Opinión del auditor: Se está trabajando para unificar los criterios de carga en el sistema para simplificar la búsqueda de información en el área de Gestión Dominial. En algunos casos se mencionaba como parámetro de búsqueda “herencia vacante” y en otros “ab intestato”. Se han confeccionado circulares internas para su comunicación y adopción. **Grado de avance incipiente.**

8. CONCLUSIONES

El área de Sistemas de la Procuración fue elevada al rango de Dirección, lo que demuestra el interés por jerarquizar la función.

El servicio prestado continúa exhibiendo buena continuidad y tiempo de respuesta.

Se han resuelto las observaciones referidas al sistema de control de accesos al Centro de Cómputos y la actualización de los puestos de trabajo del área de Herencias Vacantes.

El proceso de Herencias Vacantes se encuentra en revisión para su mejora y eventual digitalización.

Muestran un nivel de avance incipiente: el desarrollo de un aplicativo específico para el proceso de Herencias Vacantes, las cuestiones relacionadas con la seguridad, la implementación de un servidor de dominio central con servidor de archivos, la estructuración y formalización de los procesos internos, la documentación de los sistemas, y las tareas de normalización.

No se verifican avances en la aplicación de la metodología de gestión de riesgos y el desarrollo del planeamiento de la contingencia. Es importante destacar que las áreas descentralizadas no cuentan con especialistas para cada tema por lo que requieren de asistencia externa para su resolución, asistencia que podría articularse en conjunto con la ASI.