



INFORME FINAL DE AUDITORIA

Con Informe Ejecutivo

Proyecto N° 10.18.01
**SISTEMAS DE ATENCIÓN
CIUDADANA**
Auditoría de Relevamiento

Período 2017

Buenos Aires, Abril 2019

Departamento Actuaciones Colegiadas
INFORME FINAL
de la
Auditoría General de la Ciudad de Bs. As.

AUDITORIA GENERAL DE LA CIUDAD DE BUENOS AIRES

Jean Jaures 216 – Ciudad Autónoma de Buenos Aires

Presidente

Lic. Cecilia Segura Rattagan

Auditores Generales:

Cdra. Mariela Coletta

Ing. Facundo Del Gaiso

Dr. Jorge Garayalde

Lic. María Raquel Herrero

Cdor. Vicente Rodríguez

Lic. Hugo Vasques

Código de Proyecto: 10.18.01

Nombre del Proyecto Auditoría Sistemas de atención ciudadana.

Tipo: Relevamiento

Organismo auditado: Dirección General de Atención y Cercanía Ciudadana

Objeto: SUACI y los sistemas complementarios.

Objetivo: Relevar las prestaciones, alcance, módulos y el grado de desarrollo y utilización del Sistema de Atención Ciudadana.

Alcance: SUACI y los sistemas complementarios

Jurisdicción / Unidad Ejecutora: Jefatura de Gabinete de Ministros, Subsecretaría de Atención Ciudadana, Calidad y Cercanía, Dirección General de Atención y Cercanía Ciudadana, programa 59 Mejora Continua de Atención y Cercanía Ciudadana.

Presupuesto: N/A

Período a Auditar: N/A

Supervisor: Lic. Héctor S. Zancada

Las tareas de auditoría comenzaron en mayo de 2018 y finalizaron en diciembre de 2018.

FECHA DE APROBACIÓN DEL INFORME: 10 DE ABRIL DE 2019

APROBADO POR: UNANIMIDAD

RESOLUCIÓN AGC N°: 105/19

INFORME EJECUTIVO

Lugar y fecha de emisión	Buenos Aires, Abril de 2019.
Código del Proyecto	10.18.01
Denominación	Sistemas de atención ciudadana.
Tipo	Auditoría de Relevamiento
Período examinado	2018
Objeto:	SUACI y los sistemas complementarios.
Jurisdicción/ Programa:	Jefatura de Gabinete de Ministros, Subsecretaría de Atención Ciudadana, Calidad y Cercanía, Dirección General de Atención y Cercanía Ciudadana, programa 59 Mejora Continua de Atención y Cercanía Ciudadana.
Programa Presupuestario	Programa 59 Mejora Continua de Atención y Cercanía Ciudadana.
Objetivo	Relevar las prestaciones, alcance, módulos y el grado de desarrollo y utilización del Sistema de Atención Ciudadana.
Alcance	SUACI y los sistemas complementarios
Desarrollo de tareas	Las tareas de auditoría comenzaron en mayo de 2018 y finalizaron en diciembre de 2018.
Aclaraciones previas	El alcance del presente informe tuvo como finalidad relevar las prestaciones y el grado de desarrollo y utilización del Sistema de Atención Ciudadana. La Ley 2.247 define la Obligatoriedad de exhibir un libro de quejas, sugerencias y reclamos en las dependencias comunales públicas y privadas que presten atención al público. Con el Decreto N° 521/GCABA/06, se creó el Sistema Único de Gestión de Reclamos/solicitudes (SUR). El Decreto N° 1.446/07 crea el Sistema Único de Denuncias (SUD); y por Resolución N° 528-AGC/08 se aprueba el manual de procedimientos del Sistema Único de Denuncias (SUD). La Ley N° 3.304 de 2009 creó el Plan de Modernización de la Administración Pública, a fin de mejorar la gestión administrativa en el Gobierno de la Ciudad. El Artículo 5º, apartado 5.2, titulado "Sistema de Quejas y Reclamos/Solicitudes", tiene como objetivo "permitir a los ciudadanos realizar consultas, quejas o sugerencias al Gobierno de la Ciudad a través de un sistema accesible vía Internet y/o telefónica, las que serán enviadas a los organismos correspondientes y respondidos en tiempo y forma". El Decreto N°12/GCABA/11 reglamenta dicho Artículo 5º en el punto 5.2, estableciendo al Sistema Único de Atención Ciudadana, en adelante

	SUACI, como única plataforma de acceso y tratamiento obligatorio de consultas, quejas, denuncias, sugerencias y solicitudes, las cuales una vez ingresadas, deben ser derivadas a los organismos que resulten competentes a fin de que sean respondidas en tiempo y forma. El establecimiento del SUACI como plataforma única de acceso y tratamiento obligatorio, trajo aparejado, desde su entrada en vigencia, la integración de hecho del Sistema SUR y el SUD al mismo. La Dirección General de Gestión Atención y Cercanía Ciudadana tiene entre sus responsabilidades la administración del SUACI, coordinar la derivación de los reclamos, denuncias, quejas, solicitudes, y trámites a las distintas dependencias del GCBA a cargo de la prestación de servicios.
Principales Conclusiones	El sistema SUACI actúa como interfase horizontal de información entre la ciudadanía y las áreas prestadoras de servicios (públicas o privadas) y sus aplicativos de gestión sectoriales, a los cuales se les derivan los registros que les corresponden y devuelven el estado del trámite hasta su resolución. La DGATyCC y el CC147 no poseen Plan de Contingencia, siendo éste último el medio a través del cual ingresa la mayor parte de la información. Los ciudadanos formulan Reclamos, Denuncias, Quejas, Solicitudes y Trámites por distintas vías. El sistema SUACI permite que el ciudadano siga el estado de su trámite. El sistema SUACI se encuentra en funcionamiento estable y en una fase de mantenimiento y evolución Las políticas tecnológicas de la ASInf han sido puestas en práctica informalmente, y en otros casos no han sido implementadas¹. La falta de acuerdo de niveles de servicio, la Clasificación de Criticidad de los Recursos y la inexistencia de la Clasificación de la Información pone en riesgo la normal continuidad de la operaciones y canales de comunicación con el ciudadano. Siendo el SUACI uno de los principales afectados.
Principales Debilidades	No hay Acuerdos de Nivel de Servicios entre la Dir. Gral. Cercanía Ciudadana y la empresa contratada que presta servicios al sistema SUACI. No hay Acuerdos de Nivel de Servicios entre la Dir. Gral. Cercanía Ciudadana y la ASInf, organismo que le presta servicios críticos a la Dirección General. No hay Acuerdos de Nivel de Servicios entre el CC 147 y la empresa contratada para prestar los servicios al Call Center. No disponen de una Clasificación de Criticidad de los Recursos ni se

¹ La ASInf, como órgano rector en materia de tecnologías de la información y las comunicaciones en el ámbito del Poder Ejecutivo, ha confeccionado el “*Marco Normativo de Tecnología de la Información*”. Dicho Marco tiene por objetivo un Plan Integral que en materia de Tecnologías de la información y de las comunicaciones, implementado mediante políticas.

	efectuó una Clasificación de la Información. No se realizó una Evaluación de Riesgos. No hay Política de Seguridad Lógica formal. Hay algunos procedimientos escritos sobre el manejo de claves de acceso de usuarios al SUACI sin aprobación formal. No hay procedimientos formales para la determinación y manejo de perfiles de usuario y de administradores. Hay algunos procedimientos escritos al respecto pero carecen de aprobación formal. No se cumple con ninguna de las políticas informáticas que establecen las normas de la ASInf al respecto; según el <i>Marco Normativo de Tecnología de la Información</i> RESOL 2013-177-ASINF de fecha 6 de noviembre de 2013 publicadas en el BOCBA 4275 del 08/11/2013 y ampliaciones posteriores. Ver detalle y descripción de las Políticas en el Anexo 5. No posee Copyright e Inscripción base de datos, dicha debilidad ya fue mencionada en el informe 10.13.01 y al momento de esta auditoría de relevamiento no se tomó ninguna medida al respecto para subsanarla. El sistema fue desarrollado por el GCBA (contratando a una empresa). No se registró el <i>copyright</i> correspondiente. (ver Dto. Nº 189/010 BOCBA 3375 del 08/03/2010, que establece la obligatoriedad de registrar los desarrollos del GCBA). Ni la ASInf, ni la Subsecretaría han hecho el registro correspondiente. Dirección General de Atención y Cercanía Ciudadana: No registraron la base de datos en la Defensoría del Pueblo, según Ley 25.326 de Protección de Datos Personales. La DGATyCC no tiene Plan de contingencia ni Plan de Recuperación de Desastres. La ASInf no tiene Plan de contingencia ni Plan de Recuperación de Desastres formalmente aprobado. Tiene procedimientos escritos para hacer frente a distintas contingencias, sin embargo estos no constituyen un Plan integral y además carecen de aprobación formal. También se menciona que no se hicieron pruebas formales de funcionamiento de los mismos. Sí existe revisión de funcionamiento de algunos dispositivos utilizados en posibles contingencias (detectores de humo, UPS, etc.). El CC147 no tiene Plan de Contingencia ni Plan de recuperación de Desastres. No hay Pruebas de recuperación de back up. La ASInf presta el servicio de respaldo de la información del SUACI, sin embargo, no se hacen pruebas periódicas de recuperación de la información. La Defensoría y las Fiscalías no cargan el SUACI. Tal como se mencionó en los Antecedentes Normativos, el SUACI es el Sistema Único que debe centralizar todas las denuncias y reclamos de los ciudadanos.
--	--

**INFORME FINAL DE AUDITORÍA
“SISTEMAS DE ATENCIÓN CIUDADANA”
PROYECTO N° 10.18.01**

DESTINATARIO

Señor
Presidente
Legislatura Ciudad Autónoma de Buenos Aires
Sr. Diego César Santilli
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 una auditoría de Sistemas en el ámbito de la Dirección General de Tecnología Educativa con el objeto detallado en el apartado siguiente.

I. OBJETO DE AUDITORIA

SUACI y los sistemas complementarios.

II. OBJETIVO DE LA AUDITORIA

Relevar las prestaciones, alcance, módulos y el grado de desarrollo y utilización del Sistema de Atención Ciudadana.

III. ALCANCE DEL EXAMEN

SUACI y los sistemas complementarios

Marco Normativo:

Se utilizó el siguiente marco normativo:

Normas Básicas de Auditoria Externa de la AGCBA y las Normas Básicas de Auditoria de Sistemas de la AGCBA, la ley 70, ley 325 y complementarias.

Manual COBIT IV. (Control Objectives for Information and related Technology) de la Information Systems Audit and Control Association. Capítulo Buenos Aires.

Supletoriamente se utilizaron:

Las normas y recomendaciones de seguridad establecidas por la ASI (Ex DGEySI).

Procedimientos:

Se revisaron las normas vigentes relativas al objeto de esta auditoría.
Se solicitó información documental relacionada con el proyecto.
Se analizó la información recibida y se solicitaron ampliaciones.
Se elaboraron de listas de verificación y cuestionarios.
Se realizaron entrevistas con los responsables de los procesos.
Se verificó el lugar de residencia de los servidores de los sistemas utilizados.
Se efectuó una verificación presencial del funcionamiento de los *call center* del 147.

Pedidos de Información:

Se curso Nota solicitando información pertinente de los sistemas y la organización del área.
Se respondió parcialmente a la nota de pedido de información, más tarde se respondió nuevamente a otros puntos del requerimiento. No se solicitó prórroga para responder.
En las entrevistas surgieron otros requerimientos de información. Ejemplo: ASL, planes de contingencias y recuperación de desastres del SUACI y del Data Center de la ASInf, información referida a los CC del 147, etc. Estos requerimientos fueron cumplidos con entregas parciales.
Se solicitaron usuarios de sólo lectura con acceso a los sistemas objeto del proyecto.
Se buscó información del SUACI en diversos sitios del GCBA y en las páginas de Open Data del Gobierno se encontraron archivos de los registros del SUACI de los últimos 5 años. Esto motivo la solicitud de la misma información a Cercanía Ciudadana.
Se convirtieron los archivos bajados del Open Data para igualarlos con los enviados por la Dir. Gral de Cercanía Ciudadana. Se compararon ambas fuentes de información.

IV. ACLARACIONES GENERALES**Antecedentes Normativos:**

Ley 2.247 (BOCBA N° 2613): Obligatoriedad de exhibir un libro de quejas, sugerencias y reclamos en las dependencias comunales públicas y privadas que presten atención al público.

Mediante Decreto N° 521/GCABA/06, se creó el Sistema Único de Gestión de Reclamos/solicitudes (SUR), como la herramienta informática de uso obligatorio para todas las áreas que conforman el Poder Ejecutivo de la Ciudad Autónoma de

Buenos Aires. El objeto del SUR fue brindar respuestas concretas y eficientes a los reclamos/solicitudes vecinales recibidos a través de los distintos canales, implicando la obligación por parte de los organismos administrativos de realizar la tramitación del mismo en forma íntegramente virtual.

El Decreto N° 1.446/07 crea el Sistema Único de Denuncias (SUD); y por Resolución N° 528-AGC/08 se aprueba el manual de procedimientos del Sistema Único de Denuncias (SUD).

El Decreto N° 630/GCABA/08 designa a la entonces Subsecretaría de Atención Ciudadana, dependiente de la Jefatura de Gabinete de Ministros, como la autoridad de aplicación del Sistema SUR o el sistema que en materia de gestión de reclamos y solicitudes que en el futuro lo reemplace. También establece su uso obligatorio para registrar los reclamos de los ciudadanos.

Mas tarde, la Ley N° 3.304 de 2009 creó el Plan de Modernización de la Administración Pública, a fin de mejorar la gestión administrativa en el Gobierno de la Ciudad, uno de los componentes del mencionado Plan constituye el establecimiento de mecanismos de intervención del ciudadano en el seguimiento de la Administración. El Artículo 5º, apartado 5.2, titulado "Sistema de Quejas y Reclamos/solicitudes" tiene como objetivo *"permitir a los ciudadanos realizar consultas, quejas o sugerencias al Gobierno de la Ciudad a través de un sistema accesible vía Internet y/o telefónica, las que serán enviadas a los organismos correspondientes y respondidos en tiempo y forma"*.

El Decreto N° 12/GCABA/11 reglamenta dicho Artículo 5º en el punto 5.2, estableciendo al Sistema Único de Atención Ciudadana, en adelante SUACI, como única plataforma de acceso y tratamiento obligatorio de consultas, quejas, denuncias, sugerencias y solicitudes, las cuales una vez ingresadas, deben ser derivadas a los organismos que resulten competentes a fin de que sean respondidas en tiempo y forma. El establecimiento del SUACI como plataforma única de acceso y tratamiento obligatorio, trajo aparejado, desde su entrada en vigencia, la integración de hecho del Sistema SUR y el SUD al mismo.

Posteriormente, en el 2012 la RES 1-SSATCIU-2012 actualiza los canales de ingreso al SUACI y fija las competencias de la DGATV y de la ASIInf en la operación del sistema y además, establece un nuevo Reglamento de uso del mismo para cada canal de ingreso. También reglamenta los estados del trámite para su seguimiento hasta la resolución del mismo.

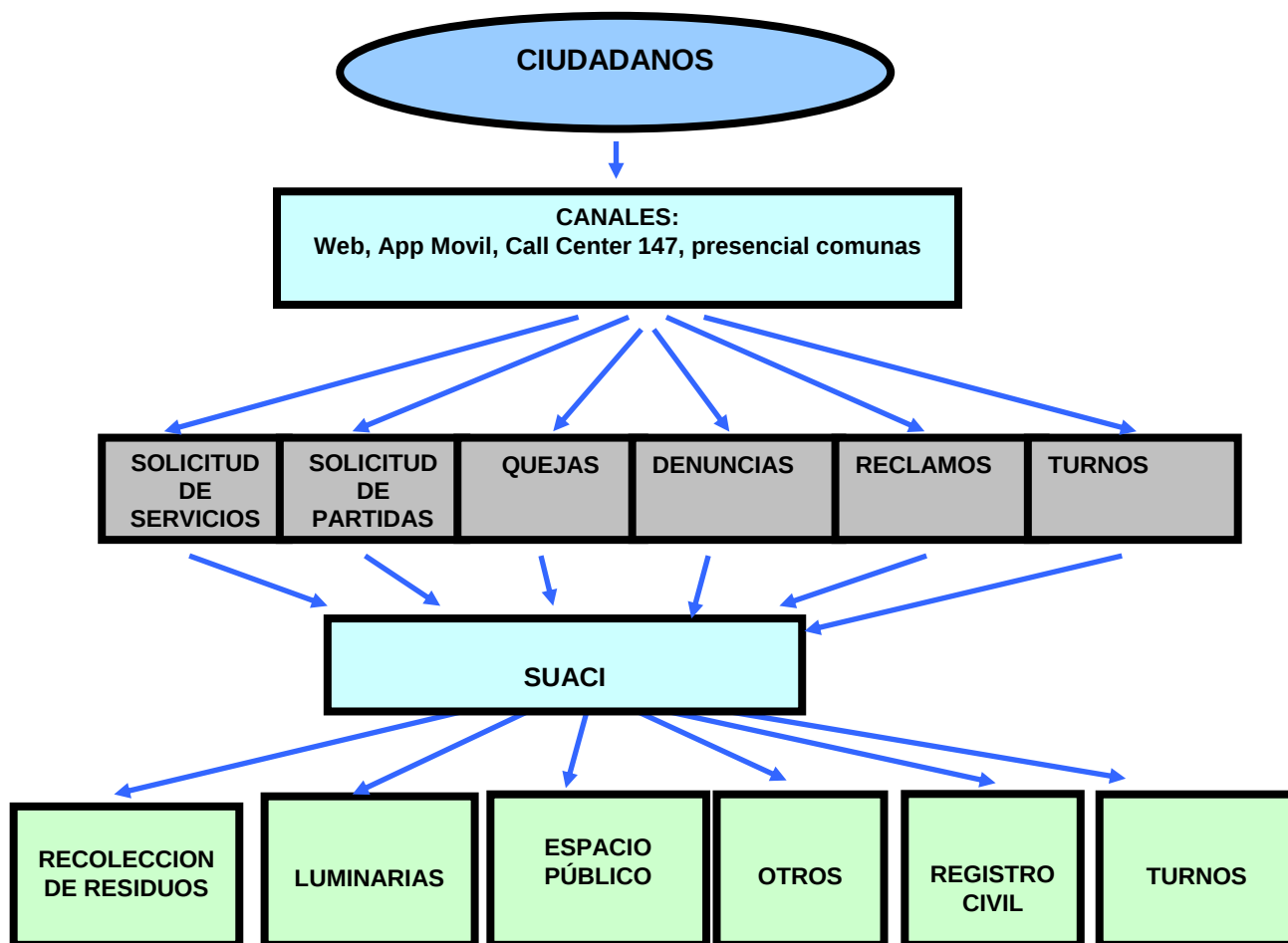
La RES 1-SSATCIU-2012 aprueba el "libro de quejas, agradecimientos y sugerencias" on line y establece su uso obligatorio y su incorporación a las páginas web de los organismos que brindan atención al público. También establece su incorporación al sistema SUACI.

El Dto. 363/15 aprueba la estructura orgánica del Poder Ejecutivo del GCBA hasta el nivel de las Direcciones Generales. Allí se crea la Dirección General de Atención y Cercanía Ciudadana que depende de la Subsecretaría de Demanda Ciudadana, Calidad y Cercanía bajo la dependencia de la Jefatura de Gabinete de Ministros. Otras modificaciones posteriores del organigrama de la Jefatura de Gabinete no afectaron la estructura de la Dirección General de Gestión Atención y Cercanía Ciudadana.

La Dirección General de Gestión Atención y Cercanía Ciudadana tiene entre sus responsabilidades la administración del SUACI, coordinar la derivación de los reclamos, denuncias, quejas, solicitudes, y trámites a las distintas dependencias del GCBA a cargo de la prestación de servicios.

Descripción del SUACI

La arquitectura de los sistemas de la CABA ubica al SUACI como interfase horizontal de información entre la ciudadanía y las áreas prestadoras de servicios (públicas o privadas) y sus respectivos aplicativos de gestión sectoriales, a los cuales se les derivan los registros que les corresponden y estos a su vez, en general, devuelven el estado del trámite hasta su resolución.



En el sistema SUACI se cargan y procesan en forma obligatoria los datos que ingresan por distintos canales, principalmente:

- el 147 (que opera dos Call Centers).
- Vía página web: reclamos que cargan los ciudadanos por este medio.
- Presencial: reclamos que los vecinos realizan en las Comunas y se ingresan al sistema.
- Aplicación (app) de telefonía móvil.

De todos ellos, la mayor parte de la información se ingresa desde el CC 147. Cabe aclarar que el Call Center 147 incluye la atención de otras prestaciones tales como: rentas, información general, turnos de salud, campañas de vacunación, campañas específicas especiales (ej: inundaciones), etc.

Los ciudadanos formulan diversos requerimientos por distintas vías. Estos tienen una clasificación pre establecida.

Se entiende por:

“Reclamo” al requerimiento efectuado por los vecinos, a fin de solicitar la intervención de la Administración con relación a la ausencia de prestación o la prestación deficitaria de un servicio en una calle y numeración determinada.

“Denuncias” consiste en toda gestión por la cual un ciudadano pone en conocimiento de la autoridad un hecho irregular o falta relativo a los ámbitos sujetos al poder de policía del GCBA.

“Quejas” se entiende por ellas a todo disgusto, enfado o sugerencia manifestada por un ciudadano hacia cualquier organismo del GCBA por un servicio brindado en forma deficiente, incompleta o inexistente.

La “Solicitud” no surge de un incumplimiento de servicio, representa un deseo por parte del ciudadano para ser realizado en un futuro (por ejemplo: la instalación de un semáforo en alguna intersección de calles).

Trámites. Se refiere a la solicitud de turnos, etc.

Cada vez que se procede a ingresar/cargar en el SUACI alguna de las prestaciones estipuladas en el Sistema (ver ANEXO), éste genera un “Contacto” al que automática y sucesivamente se le asigna un número, el cual figura en el ticket que expide el Sistema, conteniendo todos los datos necesarios para su individualización y constituyendo constancia para la tramitación, gestión y seguimiento del mismo por parte del interesado. No resulta necesaria su presentación en soporte papel.

Al tomarse un requerimiento; se deben ingresar, con carácter obligatorio, los datos del ciudadano: nombre y apellido, tipo y número de documento de identidad, dirección del interesado, dirección o ubicación del reclamo/solicitud, teléfono

particular o celular y dirección de correo electrónico. No existe la posibilidad de realizar trámites anónimos (excepto por vía telefónica al CC147).

Habitualmente, el ciudadano, recibe un correo electrónico con su número de contacto y la localización geográfica. Este puede realizar el seguimiento de su contacto vía la página web del SUACI, por medios presenciales o por los mismos medios por donde haya ingresado su reclamo. Los trámites resueltos también son informados al ciudadano que lo originó por vía del correo electrónico.

El sistema SUACI permite que el ciudadano siga el estado de su trámite. El "Estado" representa las distintas etapas por las que transita el reclamo/solicitud dentro del SUACI (ver Anexo 2).

Estos pueden ser:

- a) **Iniciado:** Corresponde al estado asignado al reclamo/solicitud cuando es ingresado por primera vez al sistema por alguna de las vías de recepción. En este caso el estado es otorgado en forma automática por el Sistema.
- b) **Notificado:** Indica que el "Prestador" responsable de la resolución del reclamo/solicitud toma conocimiento de su existencia. El estado es asignado por el "Prestador".
- c) **Verificado:** Indica que el "Prestador" ha realizado la comprobación en el lugar de la pertinencia del reclamo/solicitud. El estado es asignado por el "Prestador" una vez efectuada la verificación correspondiente. Debe indicarse el resultado de la verificación.
- d) **En trámite:** Indica que el reclamo/solicitud se encuentra en proceso de resolución por parte del "Prestador" una vez verificada la pertinencia del mismo. El estado es asignado por el "Prestador".
- e) **Cumplido:** Indica que el reclamo/solicitud tuvo resolución por parte del "Prestador". El estado es asignado por el "Prestador".
- f) **Denegado:** Indica la negativa fundada de resolución del reclamo/solicitud por parte del "Prestador", por razones de índole técnica, legal o procedimental. El estado es asignado por el "Prestador".
- g) **Derivado:** Es la funcionalidad que permite reasignar el reclamo/solicitud a otra prestación cuando la resolución del reclamo/solicitud requiera de varias intervenciones del mismo o distinto prestador. Se puede derivar tantas veces como sea necesario para la resolución final del reclamo/solicitud.
- h) **Reiterado:** Es una funcionalidad que permite reiterar el reclamo/solicitud tantas veces como sea necesario, mientras el mismo se encuentre en proceso de resolución. En el reclamo/solicitud se muestra la cantidad de veces que ha sido reiterado. Esta funcionalidad es otorgada automáticamente al momento de ingresar el reclamo/solicitud nuevamente. El reclamo/solicitud puede ser reiterado por el ciudadano que lo inició o por cualquier otro.
- i) **Inspeccionado:** Esta función comprende los casos en los cuales la resolución del reclamo/solicitud se encuentre sujeta a la ejecución de la prestación por parte

de un tercero y resulte supervisada por parte de los organismos responsables. El organismo responsable de la inspección o certificación correspondiente debe cargar el resultado de la respectiva certificación o inspección debiendo indicar la fecha de realización de la inspección, nombre y apellido del inspector, su número de ficha o DNI y el resultado de la supervisión y/o fiscalización.

El flujo del trámite es, primero el registro del reclamo (el SUACI en forma automática carga el estado “iniciado”), sigue la toma de conocimiento por el área responsable (estado “notificado” lo carga el prestador), luego, la verificación de su pertinencia (“verificado”); en caso de no ser pertinente se notifica su denegatoria (“denegado”), en caso de serlo, ingresa “en trámite”, éste luego de ser resuelto por el prestador ingresa al sistema el estado “cumplido” e “inspeccionado” en caso de requerirlo (por ejemplo: servicios brindados por empresas). Además, el sistema refleja la posibilidad de derivación a otra área (“derivado”) y la posibilidad de la reiteración por parte de los ciudadanos (“reiterado”) indicando la cantidad de reiteraciones.

La tramitación y la información del cambio de estado del reclamo corresponden al prestador y no al Sistema. Las prioridades de tramitación tampoco corresponden al SUACI, son propias de cada área prestadora, por ello el proceso de respuesta y comunicación al vecino va a depender del flujo que ésta tenga en cada área, es la prestadora del servicio la que carga en el SUACI el estado del trámite para que el ciudadano pueda realizar su seguimiento. Las áreas prestadoras son las encargadas de la resolución del reclamo.

Además, en el caso del estado “denegado” se indica que ésta debe ser fundada, sin embargo el prestador puede cargar ese estado sin fundarlo en el campo “motivo”.

También el sistema carece de un sistema de alertas automáticas, por ejemplo, referido a los plazos caídos del trámite.

El ciudadano no puede realizar una denuncia, queja o reclamo en forma anónima, excepto que los haga por el CC147 que lo acepta, los otros medios requieren que el ciudadano se registre.

El Call Center (CC) del 147 carga las llamadas que recibe en el SUACI, además, incluye trámites digitales, como por ejemplo, solicitud de partidas, duplicado de Licencias de Conducir, Permiso estacionamiento para bomba de hormigón a contramano, Pago Voluntario de Infracciones, Pedidos de turnos, etc..

Sistema SUACI

La responsabilidad directa del sistema SUACI le corresponde a la Dirección General de Atención y Cercanía Ciudadana que lo administra y también gestiona el Centro de Atención Telefónica 147. Además, vía el SUACI coordina la derivación de los

reclamos, denuncias, quejas, solicitudes, consultas y trámites recibidos hacia las distintas dependencias del Gobierno de la Ciudad a cargo de la prestación del servicio.

La DGATyCC depende de la Secretaría de Atención y Gestión Ciudadana que forma parte que depende en forma directa del Jefe de Gobierno de la Ciudad. (ver Anexo 1).

La base de datos es SQL (Structure Query Language) desarrollada y operativa en Postgres SQL 9.1, la empresa que lo desarrollo originalmente es la que actualmente se ocupa de mantenerlo y de los ajustes necesarios.

El sistema SUACI se encuentra en funcionamiento estable y en una fase de mantenimiento y evolución. La DGATyCC declara su voluntad de migrar el sistema a otro más actualizado.

Las presentaciones presenciales, por vía web, app y del CC147 que son registradas en este sistema, no pueden ser registradas en ningún sistema alternativo. Dado la cantidad de registros que se atienden y cargan diariamente y su imposibilidad de carga alternativa es un sistema de alta criticidad.

El SUACI fue desarrollado por una empresa que, actualmente, se ocupa del desarrollo y de los cambios a realizar en el sistema, bajo el control de la Agencia de Sistemas de Información (ASInf) del GCBA. El desarrollo incluye la posibilidad de cargar al sistema por sus distintos canales para facilitar el contacto con la ciudadanía.

La DGATyCC es quien solicita a la ASInf los cambios, modificaciones y actualizaciones del sistema y fija las prioridades de ellos. La ASInf se ocupa de controlar, probar y poner en producción los cambios y modificaciones del sistema, también guarda y controla las versiones y los códigos fuente del sistema.

La DGATyCC se apoya en el servicio de la ASInf para el funcionamiento del Sistema. El SUACI opera en servidores residentes en el Centro de Datos² (Data Center, DC) de la ASInf. La Agencia también se encarga de la operación, mantenimiento, soporte, comunicaciones, copias de respaldo de la información³ (*back up*), etc.; en resumen, todo lo que tenga que ver con la infraestructura de soporte del sistema.

² Centro de Datos (DC) o Centro de Cómputos (CC): es aquella ubicación donde se concentran los recursos necesarios para el procesamiento de la información de una organización.

³ Back Up: copia de seguridad o copia de respaldo (su nombre en inglés) en tecnologías de la información, es una copia de los datos originales que se realiza con el fin de disponer de un medio de recuperarlos en caso de su pérdida.

La responsabilidad por las tareas operativas, y las relativas a la seguridad de la información del SUACI también están delegadas en la Agencia que brinda todos los servicios atinentes a la seguridad física y respaldo a la información; los que son procesados en el Centro de Datos (DC) de la ASInf ya que allí residen los servidores del sistema SUACI. La ASInf tiene un Data Center alternativo donde están replicados los sistemas a su cargo, sin embargo, el SUACI no está replicado en el DC alternativo de la ASInf por problemas operativos

La ASInf también se ocupa de la seguridad periférica del sistema (seguridad de red, antivirus, ataques informáticos, paredes cortafuegos (firewalls), etc.).

La administración de los usuarios: altas, bajas y modificaciones (ABM) del Sistema, han quedado en manos de la Gerencia Operativa de Sistemas de la Secretaría; esta función es ejercida por el Gerente Operativo de Sistemas de la Secretaría, autorizando accesos, usuarios y perfiles. Son usuarios del Sistema, el personal del Call Center 147, usuarios de la propia DGATyCC, personal de las áreas prestadoras de servicios, personal de las Comunas, etc.

Esta Gerencia Operativa colabora con la DGATyCC en todo lo atinente a la administración y funcionamiento del SUACI:

El sistema SUACI se relaciona con otros sistemas vía diversas aplicaciones; interactúa con el sistema SAP del Ministerio de Ambiente y Espacio Público (MAYEP) donde el sistema pasa la información en forma automática los requerimientos que le corresponden a este Ministerio. (ver detalle de las aplicaciones en el ANEXO 4). Otros organismos y empresas cargan sus requerimientos manualmente vía un usuario y clave del sistema SUACI.

El sistema SUACI sólo permite cargar aquellos requerimientos previamente configurados. No hay requerimientos generales o indeterminados (por ejemplo: otros o varios). Todos los años se van incorporando nuevos servicios al catálogo de prestaciones. (Ver detalle en el ANEXO 3).

Es el prestador del servicio quien fija el estado de tramitación del requerimiento. También, salvo en los casos de automaticidad del pase de los requerimientos, son los propios prestadores quienes bajan los requerimientos que corresponden a su área. Desde este punto de vista y tal como se mencionó anteriormente, el sistema se limita a ser el medio de comunicación entre el ciudadano y los distintos organismos del GCBA:

En el caso de la denegación de un requerimiento las normas indican que debe ser fundada, sin embargo, el prestador puede cargar ese estado sin fundarlo en el campo de "motivo". La finalización de un requerimiento la dispone el propio prestador.

También el sistema carece de un sistema de alertas automáticas, por ejemplo, referido a los plazos caídos del trámite.

La DGATyCC no elabora estadísticas ni hacen un seguimiento de los estados del SUACI, tal como, relevar cuantos fueron resueltos, cuantos fueron denegados, cuantos nunca fueron atendidos, etc.

El CC 147 es quien proporciona la mayor parte de las cargas de requerimientos al SUACI. También su tarea incluye atender otros requerimientos no relacionados con el SUACI. El CC 147 elabora estadísticas que permiten ver la cantidad de llamados y la eficiencia de su atención.

El SUACI se relaciona con el RENAPER (Registro Nacional de las Personas) al momento en que se cargan los datos del ciudadano para validar su identidad. No existe la posibilidad de realizar requerimientos anónimos excepto que se acceda por el CC 147 en cuyo caso se puede efectuar sin dejar datos personales.

La información que ingresa por Facebook y Twitter es procesada por el personal del CC 147 e ingresada al sistema. Los ingresos de la APP Mobile del 147 son gestionados en forma automática por el sistema.

V. DEBILIDADES

1) Acuerdos de Nivel de Servicios.

No hay Acuerdos de Nivel de Servicios entre la Dir. Gral. Cercanía Ciudadana y la empresa contratada que presta servicios al sistema SUACI.

No hay Acuerdos de Nivel de Servicios entre la Dir. Gral. Cercanía Ciudadana y la ASInf, organismo que le presta servicios críticos a la Dirección General.

No hay Acuerdos de Nivel de Servicios entre el CC 147 y la empresa contratada para prestar los servicios al Call Center.

2) Administración de recursos de Tecnología de la Información.

A saber:

- a) No disponen de una Clasificación de Criticidad de los Recursos⁴ ni se efectuó una Clasificación de la Información⁵.

⁴ Clasificación de Criticidad de los Recursos: Es una metodología que permite jerarquizar sistemas, instalaciones y equipos, en función de su impacto global, con el fin de facilitar la toma de decisiones. Para realizar un análisis de criticidad se debe: definir un alcance y propósito para el análisis, establecer los criterios de evaluación y seleccionar un método de evaluación para jerarquizar la selección de los sistemas objeto del análisis

- b) No se realizó una Evaluación de Riesgos⁶.
- c) No hay Política de Seguridad Lógica formal. Hay algunos procedimientos escritos sobre el manejo de claves de acceso de usuarios al SUACI sin aprobación formal.
- d) No hay procedimientos formales para la determinación y manejo de perfiles de usuario y de administradores. Hay algunos procedimientos escritos al respecto pero carecen de aprobación formal.
- e) No se cumple con ninguna de las políticas informáticas que establecen las normas de la ASInf al respecto; según el *Marco Normativo de Tecnología de la Información*” RESOL 2013-177-ASINF de fecha 6 de noviembre de 2013 publicadas en el BOCBA 4275 del 08/11/2013 y ampliaciones posteriores. Ver detalle y descripción de las Políticas en el Anexo 5.

Los puntos mencionados en 2 a, b, c tienen exigencia obligatoria en las Políticas requeridas por las ASInf, además de estas se incluyen otras que también están incumplidas (Ver listado completo y su descripción en el Anexo 5).

:

PO0102-Política general de seguridad informática
 PO0201-Política análisis de riesgos tecnológicos
 PO0301-Política de contratación de proveedores de TI
 PO0701-Política de copias de resguardo y recuperación, mencionada específicamente en la debilidad 4.
 PO0401-Política de responsabilidades sobre la información
 PO0402-Política de clasificación de la información
 PO0804-Política de control de eventos en servicios de TI
 PO0803-Política de registro de eventos en servicios de TI
 PO0805-Política de administración de usuarios
 PO0806-Política de administración de usuarios en custodia
 PO0807-Política de administración de contraseñas
 PO0808-Política de administración de accesos a software de aplicación
 PO0809-Política de administración de accesos a recursos de infraestructura de TI
 PO0902-Política de control de cambios

⁵ Falta de clasificación de la información. No se ha efectuado una adecuada clasificación de la información de forma de precisar el nivel de confidencialidad de los datos y de la información en los diferentes procesos, computarizados o manuales.

⁶ Evaluación de Riesgos: es un proceso de análisis de riesgos informáticos que arroja como resultado un documento al cual se le conoce como matriz de riesgo. La matriz de riesgos es un Informe que detalla las amenazas significativas sobre cada activo, caracterizándolas por su frecuencia de probable ocurrencia y por la degradación que causaría su materialización sobre el activo. La Dirección de la Organización sometida al análisis de riesgos debe determinar el nivel de criticidad, gravedad, impacto y riesgo aceptable, es decir, debe aceptar la responsabilidad de las insuficiencias teniendo máxima prioridad los programas que afronten situaciones críticas.

PO1001-Política de respuesta ante incidentes de TI

Gestión de la continuidad de las actividades, mencionada específicamente en la debilidad 4.

3) Copyright e Inscripción base de datos:

Esta Debilidad ya fue mencionada en el informe 10.13.01 y al momento de esta auditoría de relevamiento no se tomó ninguna medida al respecto para subsanarla.

El sistema fue desarrollado por el GCBA (contratando a una empresa). No se registró el *copyright* correspondiente. (ver Dto. N° 189/010 BOCBA 3375 del 08/03/2010, que establece la obligatoriedad de registrar los desarrollos del GCBA). Ni la ASInf, ni la Subsecretaría han hecho el registro correspondiente.

Dirección General de Atención y Cercanía Ciudadana: No registraron la base de datos en la Defensoría del Pueblo, según Ley 25.326 de Protección de Datos Personales.

4) Continuidad del servicio SUACI:

La DGATyCC no tiene Plan de contingencia ni Plan de Recuperación de Desastres.

La ASInf no tiene Plan de contingencia ni Plan de Recuperación de Desastres formalmente aprobado. Tiene procedimientos escritos para hacer frente a distintas contingencias, sin embargo estos no constituyen un Plan integral y además carecen de aprobación formal. También se menciona que no se hicieron pruebas formales de funcionamiento de los mismos.

Sí existe revisión de funcionamiento de algunos dispositivos utilizados en posibles contingencias (detectores de humo, UPS, etc.).

El CC147 no tiene Plan de Contingencia ni Plan de recuperación de Desastres.

No hay Pruebas de recuperación de back up.

La ASInf presta el servicio de respaldo de la información del SUACI, sin embargo, no se hacen pruebas periódicas de recuperación de la información.

5) Centralización de los reclamos, quejas y denuncias de servicio.

La Defensoría y las Fiscalías no cargan el SUACI.

Tal como se mencionó en los Antecedentes Normativos, el SUACI es el Sistema Único que debe centralizar todas las denuncias y reclamos de los ciudadanos.

VI. CONCLUSIONES

El sistema SUACI actúa como interfase horizontal de información entre la ciudadanía y las áreas prestadoras de servicios (públicas o privadas) y sus aplicativos de gestión sectoriales, a los cuales se les derivan los registros que les corresponden y que devuelven el estado del trámite hasta su resolución.

La DGATyCC y el CC147 no poseen Plan de Contingencia, siendo éste último el medio a través del cual ingresa la mayor parte de la información.

Los ciudadanos formulan Reclamos, Denuncias, Quejas, Solicitudes y Trámites por distintas vías. El sistema SUACI permite que el ciudadano siga el estado de su trámite. El sistema SUACI se encuentra en funcionamiento estable y en una fase de mantenimiento y evolución.

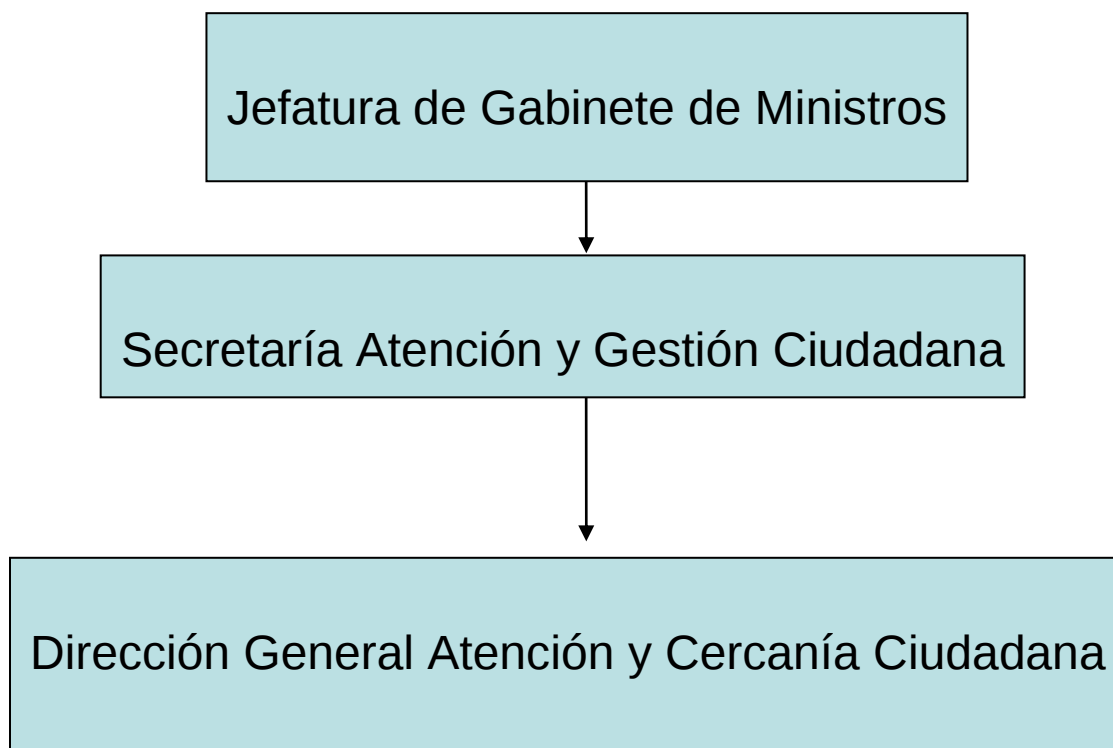
Las políticas tecnológicas de la ASInf han sido puestas en práctica informalmente, y en otros casos no han sido implementadas⁷.

La falta de acuerdo de niveles de servicio, la Clasificación de Criticidad de los Recursos y la inexistencia de la Clasificación de la Información pone en riesgo la normal continuidad de las operaciones y canales de comunicación con el ciudadano, siendo el SUACI uno de los principales afectados.

⁷ La ASInf, como órgano rector en materia de tecnologías de la información y las comunicaciones en el ámbito del Poder Ejecutivo, ha confeccionado el “*Marco Normativo de Tecnología de la Información*”. Dicho Marco tiene por objetivo un Plan Integral que en materia de Tecnologías de la información y de las comunicaciones, implementado mediante políticas.

ANEXO 1

Organigrama



ANEXO 2

Estados del SUACI

Estado SUACI	Descripción
Iniciado	La solicitud fue ingresada con éxito. Estaremos tratando el pedido.
Notificado	MAYEP
Verificado	La solicitud fue aprobada y corresponde realizar la acción solicitada.
Cancelado	La solicitud no fue conducente o finalizó sin resultados
Cerrado - Inexistente	Nuestro verificador no pudo identificar el problema que originó el pedido.
Cerrado - Falta de Información	La solicitud no contaba con la información suficiente para tratar el pedido y por lo tanto fue desestimada. Por favor realizá una nueva solicitud aportando la mayor cantidad de datos posible.
Cerrado - Imposibilidad Técnica	La solicitud no fue conducente o finalizó sin resultados
Cerrado - Fuera de Competencia	La solicitud no fue conducente por no ser competencia del Gobierno de la Ciudad de Buenos Aires.
Cerrado - Desestimado	La solicitud no fue conducente por no poder ser identificada o por no ser competencia del Gobierno de la Ciudad.
Responsabilidad Empresa de Servicio	La solicitud es competencia de una Empresa de Servicios Públicos. Realizaremos la intimación correspondiente para que proceda a solucionarlo.
Responsabilidad Frentista	La solicitud es competencia de un particular. Realizaremos la intimación correspondiente para que proceda a solucionarlo.
Resuelto	Ya resolvimos la solicitud.
Derivado	La solicitud fue reclasificada y derivada al área responsable para su mejor seguimiento.
En proceso	Estamos llevando a cabo las medidas necesarias para resolver la solicitud.
En Programación	La solicitud depende de una obra mayor del GCBA por lo que fue incluida en la planificación.
Cumplido	Ya resolvimos la solicitud.
En Proceso	Estamos llevando a cabo las medidas necesarias para resolver la solicitud.

ANEXO 3

Prestaciones SUACI

tipo	concepto	rubro
RECLAMO	OCUPACIÓN INDEBIDA POR LOCAL COMERCIAL	ESPACIO PUBLICO
RECLAMO	OBSTRUCCIÓN PEATONAL POR PUESTO DE DIARIO / FLORES	ESPACIO PUBLICO
DENUNCIA	IRREGULARIDADES EN LA MANIPULACIÓN DE RESIDUOS PELIGROSOS	PROTECCION AMBIENTAL
DENUNCIA	ASENTAMIENTO DE RECUPERADORES URBANOS EN ESPACIO PÚBLICO	SANEAMIENTO URBANO
RECLAMO	MARQUESINA / TOLDO / ANUNCIO PUBLICITARIO EN MAL ESTADO	ESPACIO PUBLICO
RECLAMO	CUIDADOR DE CEMENTERIO QUE REALIZA COBROS INDEBIDOS	CEMENTERIOS
DENUNCIA	CASA / TERRENO ABANDONADO	SANEAMIENTO URBANO
RECLAMO	PERSONAL DE EMPRESA DE RECOLECCIÓN CON CONDUCTAS INDEBIDAS	SANEAMIENTO URBANO
RECLAMO	ALMACENAMIENTO DE MATERIALES EN VÍA PÚBLICA	OBRAS FINALIZADAS
RECLAMO	CAMIÓN DE RECOLECCIÓN QUE INCUMPLE NORMAS DE TRÁNSITO	SANEAMIENTO URBANO
RECLAMO	REPARACIÓN DE MONUMENTO / OBRA DE ARTE EN PARQUE / PLAZA	PLAZAS
RECLAMO	REMOCIÓN DE VOLQUETE ABANDONADO O MAL DISPUESTO	SANEAMIENTO URBANO
DENUNCIA	VEREDA SUCIA POR MASCOTAS	SANEAMIENTO URBANO
RECLAMO	REPARACIÓN DE POSTE DE CABLEADO CON RIESGO DE CAÍDA	ESPACIO PUBLICO
RECLAMO	OCUPACIÓN INDEBIDA POR FERIAS	ESPACIO PUBLICO
DENUNCIA	RADIACIONES NO IONIZANTES Y ANTENAS DE TELEFONÍA CELULAR	PROTECCION AMBIENTAL
DENUNCIA	CAMIONES / CARROS RECUPERADORES QUE INTERRUMPEN EL TRÁNSITO	RECUPERADORES
RECLAMO	FIJACIÓN DE AFICHES EN LUGARES NO PERMITIDOS	SANEAMIENTO URBANO
DENUNCIA	REPARACIÓN DE TAPA DE EMPRESA DE SERVICIOS	PAVIMENTO
RECLAMO	RECUPERADOR URBANO ACOPIANDO RESIDUOS EN ZONA NO PREVISTA	SANEAMIENTO URBANO
QUEJA	MALA SEÑALIZACIÓN DURANTE TRÁMITE	QUEJA
QUEJA	MALA CLIMATIZACIÓN DURANTE TRÁMITE	QUEJA
QUEJA	AGRADECIMIENTO A PERSONAL DEL ORGANISMO	SUGERENCIAS
QUEJA	FALTA DE CAPACITACION DE LOS EMPLEADOS	QUEJA
QUEJA	MEJORA DE CONDICIONES EDILICIAS	QUEJA
QUEJA	FELICITACION A AGENTE/S DEL ORGANISMO	SUGERENCIAS
QUEJA	SALA DE ESPERA INADECUADA	QUEJA

tipo	concepto	rubro
QUEJA	ASCENSORES FUERA DE SERVICIO DURANTE TRÁMITE	QUEJA
QUEJA	MALA ILUMINACIÓN DURANTE TRÁMITE	QUEJA
QUEJA	SALAS DE ESPERA INADECUADAS DURANTE TRÁMITE	QUEJA
QUEJA	FALTA DE HIGIENE EN BAÑOS	QUEJA
RECLAMO	MEJORA DE ATENCIÓN AL PÚBLICO EN CEMENTERIOS / CREMATORIOS	CEMENTERIOS
QUEJA	FALTA DE INFORMACIÓN SOBRE UN TRÁMITE	QUEJA
QUEJA	SEÑALIZACION DE TRAMITES INCORRECTA O INSUFICIENTE	QUEJA
QUEJA	FALTA DE ACCESIBILIDAD / SANITARIOS PARA PERSONAS CON DISCAPACIDAD DURANTE TRÁMITE	QUEJA
QUEJA	FALTA DE SILLAS EN SALA DE ESPERA	QUEJA
RECLAMO	INCONVENIENTES OCASIONADOS DURANTE LA CONSTRUCCIÓN DE LA EXTENSIÓN DE SUBTE-LÍNEA H	DESARROLLO URBANO
RECLAMO	REPARACIÓN DE REJAS EN PARQUE / PLAZA	PLAZAS
RECLAMO	REPARACIÓN DE TAPA FALTANTE / DETERIORADA EN COLUMNA DE ALUMBRADO	ALUMBRADO
RECLAMO	REPARACIÓN / CONSTRUCCIÓN DE CORDÓN	PAVIMENTO
RECLAMO	REPARACIÓN DE FUENTES EN PARQUE / PLAZA	PLAZAS
RECLAMO	REPARACIÓN DE BACHE - APERTURA HUNDIDA	PAVIMENTO
RECLAMO	ÁRBOL CON ENFERMEDADES/PLAGAS	ARBOLADO
RECLAMO	CAMIÓN RECUPERADOR QUE INTERRUMPE EL TRÁNSITO	SANEAMIENTO URBANO
RECLAMO	MEJORA EDILICIA EN CEMENTERIOS / CREMATORIOS	CEMENTERIOS
RECLAMO	REPARACIÓN DE LOMO DE BURRO	PAVIMENTO
RECLAMO	REPARACIÓN DE BACHE - APERTURA EMPRESA SERVICIOS	PAVIMENTO
RECLAMO	REPARACIÓN DE RAMPA DE ACCESIBILIDAD	VEREDAS
RECLAMO	MEJORA DE LIMPIEZA EN CEMENTERIOS / CREMATORIOS	CEMENTERIOS
RECLAMO	DESTAPE DE SUMIDERS	DESARROLLO URBANO
RECLAMO	REPARACIÓN DE LUMINARIA APAGADA DURANTE LA NOCHE	ALUMBRADO
RECLAMO	CUIDADOR DE CEMENTERIO QUE NO CUMPLE SUS FUNCIONES	CEMENTERIOS
RECLAMO	INCONVENIENTES OCASIONADOS POR OBRAS DE NIVELACIÓN EN MICRO - MACRO CENTRO	DESARROLLO URBANO
RECLAMO	REPARACIÓN DE BACHE	PAVIMENTO
RECLAMO	VEREDA ROTA POR ALUMBRADO PÚBLICO	VEREDAS
RECLAMO	REPARACIÓN DE CUNETA	PAVIMENTO
RECLAMO	PODA INTEGRAL / DESPEJE DE LUMINARIA	ARBOLADO
RECLAMO	MANTENIMIENTO DE PARQUE / PLAZA	PLAZAS
RECLAMO	CORTE Y LIMPIEZA DE CÉSPED EN PARQUE / PLAZA	PLAZAS
RECLAMO	RESTOS DE OBRA EN VEREDA QUE IMPIDEN EL PASO	VEREDAS
RECLAMO	PROBLEMAS CON INTERVENCIONES DE ARBOLADO	ARBOLADO
RECLAMO	NIVELACIÓN POR HUNDIMIENTO DEL PAVIMENTO	PAVIMENTO

tipo	concepto	rubro
SOLICITUD	LIMPIEZA DE CALZADA EN TÚNELES Y VÍADUCTOS	SANEAMIENTO URBANO
RECLAMO	INSTALACIÓN DE CESTOS EN PARQUE / PLAZA	PLAZAS
RECLAMO	REPARACIÓN DE VEREDA	VEREDAS
RECLAMO	REPARACIÓN DE LUMINARIA POR ARTEFACTO ROTO / FALTANTE	ALUMBRADO
RECLAMO	REPARACIÓN DE BANCO EN PARQUE / PLAZA	PLAZAS
RECLAMO	REPARACIÓN DE CABLE DE ALUMBRADO CORTADO / CAÍDO	ALUMBRADO
RECLAMO	MEJORA DE BARRIDO	SANEAMIENTO URBANO
SOLICITUD	INSTALACIÓN/REPARACIÓN DE CONTENEDOR	SANEAMIENTO URBANO
RECLAMO	REPARACIÓN DE TOMA DE ENERGÍA DE ALUMBRADO PÚBLICO	ALUMBRADO
RECLAMO	REPARACIÓN DE LUMINARIA ENCENDIDA DURANTE EL DÍA	ALUMBRADO
RECLAMO	DEFICIENCIAS EN TAREAS DE GUARDIAN DE PLAZA	PLAZAS
RECLAMO	REPARACIÓN DE VEREDA POR RAÍCES DE ÁRBOL QUE PRODUCEN ROTURAS	VEREDAS
RECLAMO	PROBLEMAS CON OBRAS DE BACHEO	PAVIMENTO
RECLAMO	REPARACIÓN DE BACHE - SOCAVAMIENTO PELIGROSO	PAVIMENTO
RECLAMO	REPARACIÓN DE VEREDA POR OBRA MAL TERMINADA	VEREDAS
RECLAMO	REPARACIÓN DE RELOJ PÚBLICO	MOBILIARIO URBANO
RECLAMO	REPARACIÓN DE CESTOS EN PARQUE / PLAZA	PLAZAS
RECLAMO	OBSTRUCCIÓN PEATONAL POR ANCLAJES EN VEREDA	ESPACIO PUBLICO
RECLAMO	LIMPIEZA DE ARTEFACTO DE ALUMBRADO	ALUMBRADO
RECLAMO	RETIRO DE ANIMALES MUERTOS EN VÍA PÚBLICA	SANEAMIENTO URBANO
RECLAMO	DESAGOTE DE POZO CIEGO (ATMOSFÉRICO)	VILLA
SOLICITUD	REPINTADO / REPARACIÓN DE MARCA VIAL EN CALLE O CORDÓN	PAVIMENTO
SOLICITUD	RETIRO DE AFICHES Y/O PASACALLES	SANEAMIENTO URBANO
SOLICITUD	INSTALACIÓN DE FUENTES EN PARQUE / PLAZA	PLAZAS
SOLICITUD	CONSTRUCCIÓN DE RAMPA DE ACCESIBILIDAD	VEREDAS
SOLICITUD	PLANTACIÓN DE ÁRBOL	ARBOLADO
SOLICITUD	EXTRACCIÓN DE ÁRBOL	ARBOLADO
SOLICITUD	FALTA DE RECOLECCIÓN DE RESTOS DE PODA DE ARBOLADO PÚBLICO	ARBOLADO
SOLICITUD	INSTALACIÓN DE BANCO EN PARQUE / PLAZA	PLAZAS
SOLICITUD	INSTALACIÓN DE REJAS EN PARQUE / PLAZA	PLAZAS
RECLAMO	DESOBSTRUCCIÓN (VACTOR)	VILLA
SOLICITUD	MAYOR ILUMINACIÓN EN CALLE / PLAZA	ALUMBRADO
RECLAMO	SERVICIO DE ELECTRICIDAD	VILLA
DENUNCIA	MALOS OLORES / HUMOS / GASES TÓXICOS	PROTECCION AMBIENTAL

tipo	concepto	rubro
DENUNCIA	EMANACIONES / HUMO NEGRO PRODUCIDOS POR COLECTIVOS	PROTECCION AMBIENTAL
DENUNCIA	DERRAME DE LÍQUIDOS PELIGROSOS / INDUSTRIALES	PROTECCION AMBIENTAL
DENUNCIA	IRREGULARIDADES EN LA CALIDAD DE AGUA DE NATATORIOS	PROTECCION AMBIENTAL
DENUNCIA	TRASCENDENCIA DE CALOR DESDE INSTALACIONES FIJAS COMERCIALES / INDUSTRIALES HACIA INMUEBLES LINDEROS	PROTECCION AMBIENTAL
DENUNCIA	USO DE APARATOS QUE PUEDAN CONTENER PCB	PROTECCION AMBIENTAL
DENUNCIA	IRREGULARIDADES VINCULADAS AL USO DEL COMBUSTIBLE	PROTECCION AMBIENTAL
DENUNCIA	IRREGULARIDADES VINCULADAS AL RÉGIMEN DE ACEITES VEGETALES USADOS	PROTECCION AMBIENTAL
DENUNCIA	IRREGULARIDADES EN ESTABLECIMIENTOS DE TINTORERÍAS / LAVADEROS INDUSTRIALES	PROTECCION AMBIENTAL
RECLAMO	REPARACIÓN DE TAPA DE EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS - CONTORNO	PAVIMENTO
QUEJA	CARGA MANUAL DE LA EXISTENCIA DE OTRA CAUSA	QUEJA
QUEJA	SUBSIDIO (CULTURA Y MALVINAS)	ACCESOS
DENUNCIA	PERSONAS SIN TECHO CONSTATAACION DE CALLE	ATENCION SOCIAL
DENUNCIA	PERSONAS SIN TECHO EVALUACION	ATENCION SOCIAL
DENUNCIA	PERSONAS SIN TECHO PEDIDO DE ELEMENTOS	ATENCION SOCIAL
DENUNCIA	EMERGENCIA DESALOJO	ATENCION SOCIAL
DENUNCIA	EMERGENCIA DERRUMBE	ATENCION SOCIAL
DENUNCIA	EMERGENCIA INUNDACION	ATENCION SOCIAL
DENUNCIA	EMERGENCIA INCENDIO	ATENCION SOCIAL
QUEJA	PROBLEMAS CON LA ENTREGA DE TARJETA MAYOR	TARJETA MAYOR
QUEJA	PROBLEMAS CON COMERCIOS NO ADHERIDOS A TARJETA MAYOR	TARJETA MAYOR
RECLAMO	REPARACIÓN DE BACHE - GRANITO HUNDIDO	PAVIMENTO
RECLAMO	FALTA DE COBRO	BECAS EDUCACION NIVEL MEDIO
SOLICITUD	SOLICITUD DE REPOSICION DE PIN DE TARJETA PREPAGA	ACCESOS
SOLICITUD	SOLICITUD DE REPOSICION DE TARJETA PREPAGA BECAS ESTUDIANTILES	ACCESOS
QUEJA	SUBSIDIO POR INUNDACION - VEHICULO	SUBSIDIO
RECLAMO	OCUPACIÓN INDEBIDA POR MANTERO / VENDEDOR AMBULANTE	ESPACIO PUBLICO
RECLAMO	PERSONAL DE EMPRESA DE RECOLECCIÓN REALIZA PEDIDO DE DÁDIVAS	SANEAMIENTO URBANO
RECLAMO	REPARACIÓN DE PATIO DE JUEGOS EN PARQUE / PLAZA	PLAZAS
TRAMITE	SOLICITUD DE PARTIDAS	REGISTRO CIVIL
DENUNCIA	INCONVENIENTES PARA EL ESTACIONAMIENTO DE BICICLETAS EN	DEFENSA AL

tipo	concepto	rubro
	GARAJES	CONSUMIDOR
DENUNCIA	ROBOS O ILICITOS - SUBTE	SEGURIDAD E HIGIENE
RECLAMO	DESEMPEÑO DE EFECTIVOS DE SEGURIDAD - SUBTE	SEGURIDAD E HIGIENE
RECLAMO	ACCESOS CERRADOS - SUBTE	INFRAESTRUCTURA
RECLAMO	MAPAS Y CARTELES DE ORIENTACION EN ESTACIONES Y/O ACCESOS - SUBTE	INFORMACION AL USUARIO
QUEJA	INCONVENIENTES CON EL PERSONAL - SUBTE	ATENCION AL PUBLICO
RECLAMO	FUNCIONAMIENTO/ MANTENIMIENTO DE COCHES - SUBTE	INFRAESTRUCTURA
RECLAMO	FUNCIONAMIENTO/ MANTENIMIENTO DE ESCALERAS MECANICAS - SUBTE	INFRAESTRUCTURA
RECLAMO	FUNCIONAMIENTO/ MANTENIMIENTO DE MOLINETES - SUBTE	INFRAESTRUCTURA
RECLAMO	FUNCIONAMIENTO/ MANTENIMIENTO DE ASCENSORES - SUBTE	INFRAESTRUCTURA
QUEJA	DEMORAS - SUBTE	SERVICIO
RECLAMO	LIMPIEZA - SUBTE	SEGURIDAD E HIGIENE
QUEJA	FELICITACIONES - INSTALACIONES, SERVICIOS Y PERSONAL - SUBTE	FELICITACIONES
RECLAMO	MEDIOS DE PAGO - SUBTE	MEDIOS DE PAGO
DENUNCIA	DISTURBIOS - SUBTE	SEGURIDAD E HIGIENE
DENUNCIA	VENTA AMBULANTE - SUBTE	SEGURIDAD E HIGIENE
RECLAMO	WIFI - SUBTE	RECLAMOS VARIOS
RECLAMO	ALTAS - BAJAS TEMPERATURAS - SUBTE	INFRAESTRUCTURA
RECLAMO	FILTRACIONES - SUBTE	INFRAESTRUCTURA
RECLAMO	PUBLICIDAD / LOCALES COMERCIALES - SUBTE	RECLAMOS VARIOS
RECLAMO	ELEMENTOS PARA URGENCIAS Y/O EMERGENCIAS - SUBTE	SEGURIDAD E HIGIENE
RECLAMO	INCONVENIENTES CON EL SISTEMA DE COBERTURA PORTEÑA DE SALUD	COBERTURA PORTEÑA
TRAMITE	SOLICITUD DE PAGO VOLUNTARIO DE INFRACCIONES	TRANSPORTE Y TRANSITO
RECLAMO	TERMINALES DE AUTOCONSULTA -SUBTE	INFRAESTRUCTURA
RECLAMO	PROBLEMAS CON EL SERVICIO BA WIFI	SERVICIOS
SOLICITUD	BAJA TARJETA EN TODO ESTAS VOS	SERVICIOS
RECLAMO	PROBLEMAS CON SERVICIOS ASOCIADOS A TARJETA EN TODO ESTAS VOS	SERVICIOS
RECLAMO	PROBLEMAS CON DESCUENTOS BENEFICIOS - TARJETA EN TODO ESTAS VOS	SERVICIOS
RECLAMO	INFRACCIÓN COMETIDA EN CABA POR PERSONAS CON DOMICILIO FUERA DE CABA	TRANSPORTE Y TRANSITO
RECLAMO	REGISTRO DE OBRAS Y CATASTRO	DESARROLLO URBANO
RECLAMO	INCONVENIENTES OCASIONADOS DURANTE LA CONSTRUCCIÓN DE OBRAS HIDRÁULICAS	DESARROLLO URBANO
RECLAMO	INCONVENIENTES OCASIONADOS DURANTE LA CONSTRUCCIÓN DE NUEVOS PASOS BAJO NIVEL	DESARROLLO URBANO
TRAMITE	SOLICITUD DE TARJETA CONTROL PARA EL ESTACIONAMIENTO	TRANSPORTE Y

tipo	concepto	rubro
	MOMENTANEO	TRANSITO
RECLAMO	LUMINARIA ENCENDIDA INTERMITENTEMENTE	ALUMBRADO
QUEJA	REPORTAR MALA ATENCIÓN / INFORMACIÓN EN TRÁMITE DE LICENCIAS DE CONDUCIR	ATENCION AL PUBLICO
QUEJA	MEJORA DE CONDICIONES EDILICIAS EN SEDE DE TRÁMITE DE LICENCIAS DE CONDUCIR	ATENCION AL PUBLICO
QUEJA	INCONVENIENTES EN CURSO / EXÁMEN EN TRÁMITE DE LICENCIA DE CONDUCIR	ATENCION AL PUBLICO
RECLAMO	LIMPIEZA DE CAMPANA VERDE	SANEAMIENTO URBANO
RECLAMO	REPARACIÓN DE CAMPANA VERDE	SANEAMIENTO URBANO
RECLAMO	VACIADO DE CAMPANA VERDE	SANEAMIENTO URBANO
SOLICITUD	INSTALACIÓN DE CAMPANA VERDE	SANEAMIENTO URBANO
SOLICITUD	RECOLECCIÓN DE RESIDUOS SECOS EN GRAN GENERADOR	SANEAMIENTO URBANO
RECLAMO	ANOMALÍAS EN PUESTO DE DIARIOS	ESPACIO PUBLICO
RECLAMO	IRREGULARIDADES EN FERIA ITINERANTE DE ABASTECIMIENTO BARRIAL	ESPACIO PUBLICO
RECLAMO	FALTA DE MANTENIMIENTO EN ASCENSORES EN CEMENTERIO	CEMENTERIOS
RECLAMO	INSTALACIÓN / REPARACIÓN CARTEL INDICADOR DE NOMBRE DE CALLE	ESPACIO PUBLICO
RECLAMO	PANTALLA PUBLICITARIA EN VÍA PÚBLICA	ESPACIO PUBLICO
RECLAMO	REPARACIÓN DE REJAS EN ESQUINA	MOBILIARIO URBANO
SOLICITUD	REUBICACIÓN DE CONTENEDOR	SANEAMIENTO URBANO
QUEJA	INCUMPLIMIENTO DE HORARIOS DE ATENCIÓN EN UN TRÁMITE	QUEJA
QUEJA	FELICITACIÓN / AGRADECIMIENTO	SUGERENCIAS
SOLICITUD	REUBICACIÓN DE CESTO PAPELERO	SANEAMIENTO URBANO
TRAMITE	DUPLICADO LICENCIA CONDUCIR	TRANSPORTE Y TRANSITO
DENUNCIA	RUIDOS MOLESTOS Y VIBRACIONES	PROTECCION AMBIENTAL
DENUNCIA	IRREGULARIDADES EN EL MANTENIMIENTO DE TANQUES DE AGUA	PROTECCION AMBIENTAL
RECLAMO	REPARACIÓN DE ELEMENTOS EN TÚNELES / PUENTES	TUNELES Y PUENTES
DENUNCIA	FALTA DE CARTEL DE PERMISO/AVISO DE OBRA/CONSTRUCCIÓN	FISCALIZACIÓN Y CONTROL DE OBRAS
DENUNCIA	ACTIVIDAD DE BAILE EFECTUADA SIN PERMISO	FISCALIZACIÓN Y CONTROL

tipo	concepto	rubro
QUEJA	INCUMPLIMIENTO DE TURNOS EN UN TRÁMITE	QUEJA
DENUNCIA	ALIMENTOS EN MALAS CONDICIONES	HIGIENE Y SEGURIDAD ALIMENTARIA
DENUNCIA	ALTURA ANTIRREGLAMENTARIA EN OBRAS Y CONSTRUCCIONES	FISCALIZACIÓN Y CONTROL DE OBRAS
DENUNCIA	CERRAMIENTO CLANDESTINO DE PATIO Y BALCÓN	FISCALIZACIÓN Y CONTROL DE OBRAS
DENUNCIA	CONSTRUCCIÓN SIN PERMISO	FISCALIZACIÓN Y CONTROL DE OBRAS
DENUNCIA	FALTA DE SERVICIO DE ASISTENCIA MÉDICA EN LOCALES BAILABLES Y EVENTOS MASIVOS	FISCALIZACIÓN Y CONTROL
DENUNCIA	FALTA DE SERVICIO DE BOMBEROS EN LOCALES BAILABLES Y EVENTOS MASIVOS	FISCALIZACIÓN Y CONTROL
DENUNCIA	ESTABLECIMIENTO SIN HABILITACIÓN	FISCALIZACIÓN Y CONTROL
DENUNCIA	INTOXICACIÓN / ENFERMEDAD POR ALIMENTOS / BEBIDAS EN MAL ESTADO	HIGIENE Y SEGURIDAD ALIMENTARIA
DENUNCIA	ESTABLECIMIENTO SIN HABILITACIÓN CON VENTA / ELABORACIÓN DE ALIMENTOS	HIGIENE Y SEGURIDAD ALIMENTARIA
DENUNCIA	FALTA DE RAMPAS DE ACCESO PARA PERSONAS CON DISCAPACIDAD MOTRIZ	FISCALIZACIÓN Y CONTROL
DENUNCIA	ESTABLECIMIENTO QUE EXCEDE CAPACIDAD PERMITIDA	FISCALIZACIÓN Y CONTROL
DENUNCIA	FALTA U OBSTRUCCIÓN DE SALIDAS DE EMERGENCIA	FISCALIZACIÓN Y CONTROL
DENUNCIA	IRREGULARIDADES EN LA MANIPULACIÓN DE ALIMENTOS	HIGIENE Y SEGURIDAD ALIMENTARIA
DENUNCIA	FALTA DE CHAPA MURAL CON INFORMACIÓN DEL ESTABLECIMIENTO	FISCALIZACIÓN Y CONTROL
DENUNCIA	FALTA DE CONSERVACIÓN DE FACHADA/BALCÓN	FISCALIZACIÓN Y CONTROL DE OBRAS
DENUNCIA	FALTA DE ELEMENTOS DE SEGURIDAD ESTRUCTURAL EN OBRA/CONSTRUCCIÓN	FISCALIZACIÓN Y CONTROL DE OBRAS
DENUNCIA	OBRA/CONSTRUCCIÓN SIN PROTECCIÓN A EDIFICIOS LINDEROS/VÍA PÚBLICA	FISCALIZACIÓN Y CONTROL DE OBRAS
DENUNCIA	HIGIENE DEFICIENTE EN ESTABLECIMIENTOS	FISCALIZACIÓN Y CONTROL
DENUNCIA	FALTA DE HIGIENE EN LOCAL CON VENTA / ELABORACIÓN DE ALIMENTOS	HIGIENE Y SEGURIDAD ALIMENTARIA
DENUNCIA	INCUMPLIMIENTO DE LA LEY ANTITABACO	FISCALIZACIÓN Y CONTROL

tipo	concepto	rubro
DENUNCIA	INCUMPLIMIENTO DE NORMAS ANTITABACO EN LOCAL CON VENTA / ELABORACIÓN DE ALIMENTOS	HIGIENE Y SEGURIDAD ALIMENTARIA
DENUNCIA	INSTALACIONES IRREGULARES O ANTIRREGLAMENTARIAS	FISCALIZACIÓN Y CONTROL DE OBRAS
DENUNCIA	FALTA DE SEÑALIZACIÓN DE SALIDAS DE EMERGENCIA	FISCALIZACIÓN Y CONTROL
DENUNCIA	FALTA DE FILTROS PARA MENORES EN COMPUTADORAS DE ACCESO PÚBLICO	FISCALIZACIÓN Y CONTROL
DENUNCIA	IRREGULARIDADES EN LA VENTA/ALMACENAMIENTO DE PIROTECNIA	FISCALIZACIÓN Y CONTROL
DENUNCIA	IRREGULARIDADES EN EL MANTENIMIENTO Y SEGURIDAD DE ASCENSORES/ESCALERAS MECÁNICAS/MONTACARGAS	FISCALIZACIÓN Y CONTROL DE OBRAS
DENUNCIA	RECITAL/SHOW EN VIVO SIN PERMISO	FISCALIZACIÓN Y CONTROL
DENUNCIA	VENTA / EXHIBICIÓN NO PERMITIDA DE BEBIDAS ALCOHÓLICAS	FISCALIZACIÓN Y CONTROL
DENUNCIA	IRREGULARIDADES EN LOS MEDIOS DE PREVENCIÓN CONTRA INCENDIOS/ACCIDENTES	FISCALIZACIÓN Y CONTROL
RECLAMO	INFRAESTRUCTURA DE ESTACIONES - SUBTE	INFRAESTRUCTURA
QUEJA	INCONVENIENTES CON EL SERVICIO EN CENTRO DE ATENCIÓN AL PASAJERO / CENTROS SUBTEPASS - SUBTE	ATENCION AL PUBLICO
RECLAMO	PASES Y ABONOS - SUBTE	MEDIOS DE PAGO
RECLAMO	ABONOS DE DESCUENTO POR VOLUMEN - SUBTE	MEDIOS DE PAGO
RECLAMO	DISPONIBILIDAD DE CAMBIO EN BOLETERÍAS - SUBTE	MEDIOS DE PAGO
RECLAMO	SISTEMA DE AUDIO EN COCHES Y ESTACIONES - SUBTE	INFORMACION AL USUARIO
QUEJA	INTERRUPCIONES - SUBTE	SERVICIO
RECLAMO	INCONVENIENTES GENERADOS POR PLANTA DE TRATAMIENTO DE RESIDUOS	SANEAMIENTO URBANO
RECLAMO	REPARACIÓN DE SEMÁFORO	TRANSPORTE Y TRANSITO
RECLAMO	REPARACIÓN DE CARTEL INDICADOR DE VELOCIDAD ONDA VERDE	TRANSPORTE Y TRANSITO
SOLICITUD	INSTALACIÓN/REPARACIÓN DE CESTO PAPELERO	SANEAMIENTO URBANO
SOLICITUD	LIMPIEZA/VACIADO DE CESTO PAPELERO	SANEAMIENTO URBANO
SOLICITUD	LIMPIEZA/VACIADO DE CONTENEDOR	SANEAMIENTO URBANO
SOLICITUD	RECOLECCIÓN DE RESIDUOS FUERA DEL CONTENEDOR	SANEAMIENTO URBANO
SOLICITUD	RETIRO DE ESCOMBROS / RESTOS DE OBRA	SANEAMIENTO URBANO
SOLICITUD	RETIRO DE RESTOS DE JARDINERÍA DOMICILIARIA	SANEAMIENTO

tipo	concepto	rubro
		URBANO
SOLICITUD	RETIRO DE RESIDUOS VOLUMINOSOS (MUEBLES Y ELECTRODOMÉSTICOS)	SANEAMIENTO URBANO
SOLICITUD	DES RATIZAR, DESINSECTAR Y DESINFECTAR EN VÍA PÚBLICA	SANEAMIENTO URBANO
SOLICITUD	LIMPIEZA EN BORDE COSTERO	SANEAMIENTO URBANO
RECLAMO	CAMIÓN DE RECOLECCIÓN QUE DESPIDE MALOS OLORES / LÍQUIDO	SANEAMIENTO URBANO
DENUNCIA	INCUMPLIMIENTOS A LOS DERECHOS DEL CONSUMIDOR	DEFENSA AL CONSUMIDOR
RECLAMO	REMOCIÓN DE VEHÍCULO / AUTO ABANDONADO	TRANSPORTE Y TRANSITO
SOLICITUD	ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA	INFORMACION AL USUARIO
DENUNCIA	CASA / TERRENO OCUPADO ILEGÍTIMAMENTE	ESPACIO PUBLICO
DENUNCIA	VEHÍCULO MAL ESTACIONADO	MAL ESTACIONAMIENTO
SOLICITUD	CRIADEROS DE MOSQUITOS	SALUD
SOLICITUD	INSCRIPCIÓN COMO MULTIPLICADOR VOLUNTARIO DE SALUD	SALUD
SOLICITUD	INFORMACIÓN SOBRE ENFERMEDADES TRANSMITIDAS POR MOSQUITOS	SALUD
DENUNCIA	VEHÍCULO OBSTRUYENDO GARAJE	MAL ESTACIONAMIENTO
SOLICITUD	MAYOR PRESENCIA POLICIAL	SEGURIDAD
DENUNCIA	SUPERMERCADO, HIPERMERCADO O AUTOSERVICIO QUE ENTREGA BOLSAS NO REUTILIZABLES	PROTECCION AMBIENTAL
QUEJA	PRESTACIÓN PARA PRUEBAS	QUEJA
DENUNCIA	INCONVENIENTES CON MASCOTAS EN EL SUBTE	QUEJA
QUEJA	MALA ATENCIÓN AL PÚBLICO DURANTE UN TRÁMITE	QUEJA
QUEJA	IMPOSIBILIDAD DE COMPLETAR UN TRÁMITE	QUEJA
QUEJA	FALTA DE ATENCIÓN ESPECÍFICA A PERSONAS CON DISCAPACIDAD DURANTE UN TRÁMITE	QUEJA
QUEJA	FALTA DE ATENCIÓN ESPECÍFICA A PERSONAS MAYORES DURANTE UN TRÁMITE	QUEJA
QUEJA	FALTA DE RESPONSABLE DEL ÁREA DURANTE UN TRÁMITE	QUEJA
QUEJA	FALTA DE PERSONAL DURANTE UN TRÁMITE	QUEJA
QUEJA	LENTITUD / DEMORAS EN LA ATENCIÓN DURANTE UN TRÁMITE	QUEJA
QUEJA	INCONVENIENTES EN LA ATENCIÓN PERSONAL DURANTE UN TRÁMITE	QUEJA
QUEJA	FALTA DE LIMPIEZA EN TRÁMITE	QUEJA
QUEJA	PROBLEMAS CON TRÁMITES O SERVICIOS ONLINE	QUEJA
QUEJA	PROPUESTAS PARA LA MEJORA EN TRÁMITES	SUGERENCIAS

tipo	concepto	rubro
QUEJA	SANITARIOS INADECUADOS EN TRÁMITE	QUEJA
RECLAMO	REPAVIMENTACIÓN DE CALLE	PAVIMENTO
RECLAMO	REPARACIÓN DE CALLE DE ADOQUINES O GRANITO	PAVIMENTO
QUEJA	INCONVENIENTES CON EL OTORGAMIENTO DE TURNOS EN HOSPITAL PÚBLICO	QUEJA
QUEJA	INCONVENIENTES CON LA ATENCIÓN EN HOSPITAL PÚBLICO	QUEJA
QUEJA	INCONVENIENTES CON LAS CONDICIONES EDILICIAS EN HOSPITAL PÚBLICO	QUEJA
QUEJA	INCONVENIENTES CON EL OTORGAMIENTO DE TURNOS EN CENTROS DE SALUD	QUEJA
QUEJA	INCONVENIENTES CON LA ATENCIÓN EN CENTROS DE SALUD	QUEJA
QUEJA	INCONVENIENTES CON LAS CONDICIONES EDILICIAS EN CENTROS DE SALUD	QUEJA
SOLICITUD	AJUSTE DE CHAPA METÁLICA POR RUIDOS MOLESTOS EN CALLE	PAVIMENTO
SOLICITUD	CONSTRUCCIÓN / REPARACIÓN DE DÁRSENA PARA ASCENSO/DESCENSO DE COLECTIVOS	PAVIMENTO
DENUNCIA	CUIDACOCHE (TRAPITOS)	SEGURIDAD
SOLICITUD	LIMPIEZA / HIGIENIZACIÓN DE ESPACIOS PÚBLICOS POR ASENTAMIENTOS PRECARIOS	SANEAMIENTO URBANO
QUEJA	CONSULTA DE ESTADO DE EXPEDIENTE ANTE LA AGENCIA DE PROTECCIÓN AMBIENTAL.	PROTECCION AMBIENTAL
QUEJA	CONSULTA TÉCNICA SOBRE TRÁMITE DE CERTIFICADO DE APTITUD AMBIENTAL - LAVADEROS - ANTENAS.	PROTECCION AMBIENTAL
QUEJA	CONSULTA TÉCNICA SOBRE TRÁMITE DE REGISTRO DE EMISIONES DE FUENTES FIJAS (REF) - PERMISOS DE VUELCO DE EFLUENTES LÍQUIDOS	PROTECCION AMBIENTAL
QUEJA	CONSULTA TÉCNICA SOBRE TRÁMITE DE REGISTRO DE RESIDUOS PELIGROSOS, PATOGENICOS, ASBESTOS Y ACEITES VEGETALES USADOS COMERCIALES	PROTECCION AMBIENTAL
QUEJA	CONSULTA TÉCNICA SOBRE TRÁMITES POR SITIOS CONTAMINADOS	PROTECCION AMBIENTAL
QUEJA	CONSULTA TÉCNICA SOBRE TRÁMITES DE INSCRIPCIÓN EN EL REGISTRO DE ACTIVIDADES CATALOGADAS COMO POTENCIALMENTE CONTAMINANTES POR RUIDOS Y VIBRACIONES (RAC)	PROTECCION AMBIENTAL
TRAMITE	SOLICITUD DE BOMBA DE HORMIGÓN	TRANSPORTE Y TRANSITO
DENUNCIA	INCONVENIENTES CON INTEGRANTES DE LA POLICÍA DE LA CIUDAD	SEGURIDAD
RECLAMO	CRUCE PELIGROSO O CALLE CON INCONVENIENTES VIALES	TRANSPORTE Y TRANSITO
QUEJA	REPARACIÓN DE BICISENDA	TRANSPORTE Y TRANSITO
RECLAMO	REPARACIÓN DE SEÑAL DE TRÁNSITO	TRANSPORTE Y TRANSITO

tipo	concepto	rubro
SOLICITUD	INSTALACIÓN DE PARADA DE COLECTIVO	COLECTIVO
RECLAMO	REPARACIÓN DE PARADA DE COLECTIVO	COLECTIVO
QUEJA	TAXI: IMPOSIBILIDAD DE PAGO A TRAVÉS DE LA APP BA TAXI	TAXI
RECLAMO	TAXI: IRREGULARIDADES EN CARTELERÍA	TAXI
RECLAMO	TAXI: OBJETOS PERDIDOS EN VIAJE	TAXI
QUEJA	TAXI: MAL FUNCIONAMIENTO DE LA APP BA TAXI	TAXI
RECLAMO	TAXI: PROBLEMAS DURANTE EL VIAJE	TAXI
RECLAMO	TAXI: TARIFA MAL COBRADA	TAXI
RECLAMO	TAXI: VERIFICACIÓN DE HABILITACIÓN	TAXI
RECLAMO	INCONVENIENTES OCASIONADOS DURANTE LA OBRA DE ARROYO VEGA/CILDÁÑEZ/MALDONADO	DESARROLLO URBANO
SOLICITUD	DONACIÓN DE BIENES DEL HOGAR EN DESUSO	PROTECCION AMBIENTAL
SOLICITUD	REPARACIÓN/NIVELACIÓN DE TAPA DE EMPRESA DE SERVICIO PÚBLICO EN VEREDA	VEREDAS
SOLICITUD	REPARACIÓN/NIVELACIÓN DE TAPA DE EMPRESA DE SERVICIO PÚBLICO EN CALLE	PAVIMENTO
SOLICITUD	REPARACIÓN/REPOSICIÓN DE TAPA DE EMPRESA DE SERVICIO PÚBLICO EN CALLE	PAVIMENTO
SOLICITUD	NIVELACIÓN DE TAPA DE EMPRESA DE SERVICIO PÚBLICO EN CALLE	PAVIMENTO
SOLICITUD	REPARACIÓN/REPOSICIÓN DE TAPA DE EMPRESA DE SERVICIO PÚBLICO EN VEREDA	VEREDAS
SOLICITUD	NIVELACIÓN DE TAPA DE EMPRESA DE SERVICIO PÚBLICO EN VEREDA	VEREDAS
SOLICITUD	REPARACIÓN DE CALLE ROTA POR EMPRESA DE SERVICIO	PAVIMENTO
SOLICITUD	REPARACIÓN DE VEREDA ROTA POR EMPRESA DE SERVICIO	VEREDAS
SOLICITUD	HIGIENIZACIÓN, DESRATIZACIÓN, SANEAMIENTO DE TERRENO BALDÍO/CASA ABANDONADA.	SANEAMIENTO URBANO
SOLICITUD	INCONVENIENTES CON EL REGISTRO DE USUARIO ECOBICI	TRANSPORTE Y TRANSITO
SOLICITUD	INCONVENIENTES CON EL RETIRO/DEVOLUCIÓN DE LA BICICLETA DE ECOBICI	TRANSPORTE Y TRANSITO
SOLICITUD	INCONVENIENTES CON LA ESTACIÓN DE ECOBICI	TRANSPORTE Y TRANSITO
SOLICITUD	REPARACIÓN DE BICICLETA DE ECOBICI	TRANSPORTE Y TRANSITO
RECLAMO	CONSTRUCCIÓN DE SUMIDERO/ALCANTARILLA O BOCA DE REGISTRO PLUVIAL	PLUVIALES
RECLAMO	DESTAPE DE SUMIDERO/ALCANTARILLA O BOCA DE REGISTRO PLUVIAL	PLUVIALES
RECLAMO	INTERVENCIÓN POR CALLE ANEGADA/INUNDADA	PLUVIALES
RECLAMO	REPARACIÓN DE SUMIDERO/ALCANTARILLA O BOCA DE REGISTRO PLUVIAL FALTANTE	PLUVIALES

tipo	concepto	rubro
RECLAMO	REPARACIÓN DE SUMIDERO/ALCANTARILLA O BOCA DE REGISTRO PLUVIAL ROTA	PLUVIALES
DENUNCIA	ESTABLECIMIENTO QUE INCUMPLE CON LAS NORMAS DE RESIDUOS	SANEAMIENTO URBANO
DENUNCIA	ESTABLECIMIENTO QUE NO CUMPLE CON LA SEPARACIÓN DE RESIDUOS RECICLABLES	SANEAMIENTO URBANO
QUEJA	RESIDUOS ACUMULADOS O DISEMINADOS FUERA DE PUNTO VERDE	SANEAMIENTO URBANO
QUEJA	PUNTO VERDE CERRADO EN HORARIO DE ATENCIÓN	SANEAMIENTO URBANO
RECLAMO	PRESUNCIÓN DE TRANSPORTE ILEGAL DE PASAJEROS	TRANSPORTE Y TRANSITO

ANEXO 4

Descripción de Aplicaciones del SUACI

Aplicaciones	Descripción
SUACI	Sistema que comprende el alta y gestión de solicitudes, denuncias, quejas y reclamos de los vecinos de la ciudad de Buenos Aires. Además, incluye los siguientes trámites digitales: - Solicitud de partidas - Duplicado de Licencias de Conducir - Tarjeta Control - Permiso estacionamiento para bomba de hormigón a contramano - Pago Voluntario de Infracciones
SAP CRM	CRM de SAP que se utiliza para la carga de solicitudes y reclamos, y la gestión de los mismos por parte de APRA (Agencia de Protección Ambiental) y de Gestión Comunal en la Higienización de Terrenos Baldíos
SAP ERP (PM)	Módulo de SAP para la gestión de solicitudes de mantenimiento de espacio público
SAP HANA	Herramienta sobre la cual se desarrollan tableros para la consulta de información de SAP, y servicios de envío y recepción de información
APP BA 147	Aplicación Mobile para que los vecinos puedan realizar solicitudes, reclamos, denuncias y quejas, así como también colaborar con el Gobierno de la Ciudad en problemáticas de espacio público. La gestión de las solicitudes que ingresan a través de la app se realiza por SUACI - SAP.
Gestión Colaborativa de Solicitudes (Front vecino)	Portal Web donde los vecinos pueden realizar solicitudes, reclamos, denuncias y quejas para mejorar la ciudad. La gestión de las solicitudes que ingresan a través del portal web se realiza por SUACI - SAP.
Gestión Colaborativa (Backoffice)	Backoffice de la aplicación Gestión Colaborativa para configurar notificaciones push a enviar a los vecinos, para que colaboren con el Gobierno en temáticas de interés público
SUACI Nuevo Backoffice	Nuevo backoffice para la aplicación de Gestión Colaborativa (solicitudes y colaboración) que reemplaza al sistema SUACI

Aplicaciones	Descripción
LimeSurvey	Aplicación utilizada por la Gerencia Operativa de Evaluación de Calidad para enviar Encuestas de Satisfacción a los ciudadanos una vez que los reclamos son gestionados y cerrados por el GCBA
SISEC	Aplicación utilizada para proveer encuestas del tipo NPS (del 1 al 5) que son enviadas a los ciudadanos para los reclamos cerrados que fueron cargados desde SUACI
SIGECI	Aplicación de reserva de Citas (Turnos) que comprende las agendas, la configuración de los tramites, las sedes y la cantidad de operadores
Gestra	Aplicación para la gestión de los formularios que utiliza SIGECI. Incluye los campos de los formularios y las validaciones de los mismos
Fila Cero (Encolador)	Sistema de filas virtuales y encolador que incluye: - Totems para auto check-in en sedes comunales - Interfaz para operadores (check-in de personas, gestión de filas, llamadores, etc.) - Interfaz para administradores (configuración de trámites, filas, etc.) - Displays para llamados
APP Fila Cero	Aplicación móvil que permite conocer en tiempo real el estado de una fila en una sede comunal, así como también subirse y bajarse de la misma, y confirmar un turno programado. También cuenta con una plataforma colaborativa de tiempos de espera en entidades gubernamentales, bancos, restaurantes, museos y oficinas de correo entre muchos otros rubros. Además, los vecinos reciben notificaciones cuando están próximos a ser atendidos.
Turnos Salud WEB	Web para que los vecinos puedan solicitar turnos en hospitales y cesacs
Turnos Salud 147	Aplicación para que los operadores del 147 puedan solicitar turnos en hospitales y cesacs para los vecinos
SAI (Encolador Salud)	Sistema encolador que se utiliza en hospitales y cesacs para la gestión de filas
ROAC	Sistema de gestión interno para el registro y constatación de las entidades que están constituidas y desarrollan tareas sociales sin fines de lucro en el ámbito de la Ciudad de Buenos Aires

Aplicaciones	Descripción
CRM 147	Sistema principal del 147 para la gestión de información de vecinos y sus interacciones con el GCBA
Chat AgentBot Inteligente	Chat con inteligencia artificial que brinda atención y servicios 7x24 a los vecinos a través de la página del GCBA y Facebook Messenger(147 y Gobierno de la Ciudad de Buenos Aires)
Chat LIVE	Chat para atención personalizada del vecino por parte de operadores (Agentes del 147, controladores de infracciones y agentes de AGIP). Funciona como canal de desborde del chat bot inteligente
Guía de trámites	Página web con información de trámites para los vecinos. Se gestiona a través de DRUPAL
Infocall	Página de orientación para los operadores del 147 sobre cualquier temática de Gobierno. Se gestiona a través de WordPress
Help (Base de Conocimiento)	Base de conocimiento para uso del personal del GCBA (reemplazo de Infocall)
BA Mascotas	Aplicación Mobile que concentra toda la información y servicios sobre las Mascotas de la Ciudad. Comprende además un backoffice para la gestión del contenido de la app.
Defensa al Consumidor	Nuevo sistema interno de la DGDYPC para denuncias de violación a los derechos del consumidor, a la lealtad comercial y gestión del Registro Público de Administradores (RPA). Este desarrollo reemplaza al sistema actual que no cuenta con soporte ni mantenimiento.

ANEXO 5

RESOLUCIÓN N° 177/ASINF/13

Buenos Aires, 6 de noviembre de 2013

EL DIRECTOR EJECUTIVO DE LA AGENCIA DE SISTEMAS DE INFORMACIÓN

RESUELVE

Artículo 1º.- Apruébase el "Marco Normativo de Tecnología de Información" obrante en el Anexo I, registrado en SADE bajo el número de informe, IF-2013-06227164-ASINF, el que a todos sus efectos forma parte integrante de la presente Resolución.

Artículo 2º.- Establécese que la aplicación de las Políticas de Análisis de Riesgo Tecnológico y de Clasificación de la Información comenzaran a regir a partir de los seis (6) meses de publicada la presente Resolución.

Artículo 3º.- Establécese que la aplicación de la Política de Administración de Contraseñas entrará en vigencia a partir de los dos (2) meses de la publicación de la presente Resolución.

Artículo 4º.- Establécese que para los Recursos de Tecnología de Información y de las Comunicaciones del Gobierno de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires que actualmente se encuentran en uso, el "Marco Normativo de Tecnología de Información" entrara en vigencia a partir de los doce (12) meses de la publicación de la presente Resolución.

Artículo 5º.- Regístrese, publíquese en el Boletín Oficial de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires, y para su conocimiento y demás efectos comuníquese a todos los Ministerios, Secretarías, Subsecretarías, las Direcciones Generales Técnicas, Administrativas y Legales u organismos equivalentes de cada dependencia y a la Sindicatura General de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires. Cumplido, archívese.

Gazzaneo

“Que las presentes Políticas tienen alcance sobre todas las actividades relacionadas directa o indirectamente con la utilización de recursos de Tecnología de Información y comunicación dentro del ámbito del Gobierno de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires;”

“Que asimismo tienen como finalidad catalogar los documentos que conforman el Marco Normativo de Tecnología de Información, enumerando cada uno de ellos, constituyendo el basamento para la gestión segura de las actividades relacionadas con la tecnología de información;”

“Marco Normativo de TI”

“A continuación se resumen los documentos que conforman el Marco Normativo de TI, ordenados por dominio, exponiendo una breve descripción de su contenido y codificación:

Departamento Actuaciones Colegiadas
INFORME FINAL
de la
Autoridad Gral. de la Ciudad de Bs. As.

Índice referencial

PO0001-Política catálogo general

Descripción y codificación de cada uno de los documentos que forman parte del Marco Normativo de TI.

1. Política de seguridad de la información

Administrar la seguridad de la información dentro de la organización, estableciendo una estrategia y un marco gerencial para controlar su implementación.

PO0101-Política externa reguladora

Exposición de criterios y lineamientos básicos a cumplir para la elaboración, codificación y contenido de los documentos que conformarán el Marco Normativo de TI.

PO0102-Política general de seguridad informática

Documento de máxima relevancia que establece un marco general para instituir y mantener las políticas, procesos, procedimientos y estándares que definen las medidas de seguridad de la información a aplicar, de acuerdo con la normativa vigente.

2. Evaluación y tratamiento de riesgos

Identificar, cuantificar, y priorizar los riesgos de seguridad a los que se encuentra sometido el GCABA, definiendo cuáles deben ser las vías para determinar si serán aceptados, transferidos o mitigados.

PO0201-Política análisis de riesgos tecnológicos

Definir y establecer los requisitos para la realización de evaluaciones de riesgos tecnológicos y la administración de los mismos dentro del ámbito del GCABA.

3. Organización de la seguridad

Administrar la seguridad de la información dentro de la organización, estableciendo una estrategia y un marco gerencial para controlar su implementación.

PO0301-Política de contratación de proveedores de TI

Establecer las pautas que deben ser consideradas para toda adquisición de equipamiento, software, servicios, comunicaciones, telecomunicaciones y sistemas de información, debiendo garantizar su estandarización, interoperabilidad y seguridad.

4. Gestión de activos de Información

Alcanzar y mantener una adecuada protección de los activos, estableciendo roles y responsabilidades para la clasificación y tratamiento de los mismos. Cada Organismo clasificará la información de acuerdo a los criterios que establece el GCABA en sus políticas, contando para ello con la asistencia del Área de Seguridad Informática.

PO0401-Política de responsabilidades sobre la información

Establecer los roles y responsabilidades de actuación, los actores que custodian, administran y salvaguardan de la información, así como los que autorizan el acceso; a través de una correcta asignación y una adecuada segregación de funciones.

PO0402-Política de clasificación de la información

Establecer los criterios que se deben considerar para clasificar la información a fin de poder definir el nivel de criticidad de la misma y adoptar las medidas de protección y tratamiento adecuadas.

5. Seguridad de los recursos humanos

Asegurar que el personal de planta, personal con contrato de locación de servicio y proveedores, entiendan sus responsabilidades, sean adecuados a sus roles asignados y estén preparados para respaldar la Política General de Seguridad Informática.

6. Seguridad física y del entorno

Impedir accesos físicos no autorizados, daños e interferencia a las instalaciones e información del GCABA.

PO0601-Política de seguridad física

Definir las pautas generales de seguridad física que permitan asegurar la integridad de los recursos informáticos utilizados para el procesamiento, transmisión y resguardo de la información.

7. Gestión de las comunicaciones y operaciones

Garantizar el funcionamiento correcto y seguro de las instalaciones de procesamiento de la información, implementando y manteniendo un nivel de seguridad adecuado en la provisión de servicios y detectando las actividades de procesamiento de información no autorizadas.

PO0701-Política de copias de resguardo y recuperación

Establecer los lineamientos para la generación, prueba y administración de copias de resguardo periódicas de la información, como así también los criterios básicos para su recuperación.

PO0702-Política de seguridad de las comunicaciones

Asegurar una adecuada protección en los procesos de intercambio de información y de las comunicaciones del GCABA.

PO0703-Política de seguridad en redes

Asegurar una adecuada protección de la información procesada en la red de datos del GCABA.

PO0704-Política de prevención de software malicioso

Establecer los requerimientos que deben cumplir todos los equipos de procesamiento centralizado y estaciones de trabajo conectados a la red de comunicaciones del GCABA, de forma de garantizar la detección y eliminación de software malicioso (virus informáticos, troyanos, gusanos, malware en general; incluyendo código móvil), minimizando el riesgo de infección y propagación de los mismos.

PO0705-Política de instalación de estaciones de trabajo

Establecer los lineamientos necesarios para regular el uso de las estaciones de trabajo, la instalación de software, hardware y responsabilidades de los agentes, cualquiera sea su función asignada.

PO0706-Política de uso de correo electrónico

Establecer las pautas de comportamiento referidas a la utilización del servicio de Cuenta de Correo Electrónico Gubernamental (CEEG) por parte de los usuarios, de forma de garantizar una adecuada protección de la información y los recursos informáticos y prevenir el tráfico de spam en la red de comunicaciones del GCABA.

PO0707-Política de uso de Internet

Establecer las pautas de comportamiento referidas a la utilización de Internet para un uso debido por parte de los usuarios conectados a la red de comunicaciones del GCABA, de forma de garantizar una adecuada protección de la información.

8. Control de accesos

Controlar los accesos a la información sobre la base de los requerimientos de seguridad y de los objetivos definidos por el GCABA. Los accesos serán otorgados sobre los principios de “mínimo privilegio” y “necesidad de conocer”, aplicables a cada usuario.

PO0801-Política de uso de equipos portátiles

Establecer los lineamientos de seguridad a implementar para el tratamiento de los equipos portátiles que procesan, almacenan información o requieran conexión a la red de comunicaciones del GCABA.

PO0802-Política de seguridad en dispositivos móviles

Asegurar una adecuada protección de la información en los dispositivos móviles que se conectan a la red de comunicaciones, procesen o almacenen información del GCABA.

PO0803-Política de registro de eventos en servicios de TI

Definir las pautas generales para asegurar una adecuada registración de eventos relacionados con los servicios de TI del GCABA, maximizando la trazabilidad de los mismos.

PO0804-Política de control de eventos en servicios de TI

Definir las pautas generales para asegurar una adecuada identificación y seguimiento de los eventos en los servicios de TI registrados en los sistemas del GCABA. Asegurar que se registren y se evalúen todos los eventos significativos para la seguridad de accesos

PO0805-Política de administración de usuarios GCABA

Establecer los lineamientos que permitan asegurar una adecuada administración de los usuarios del GCABA.

PO0806-Política de administración de usuarios en custodia

Establecer las medidas de control para la utilización de usuarios en custodia, de manera que los mismos sean utilizados solo en situaciones de emergencia que lo ameriten.

PO0807-Política de administración de contraseñas

Asegurar una adecuada administración (generación, modificación, utilización y almacenamiento) de las contraseñas de los usuarios del GCABA.

PO0808-Política de administración de accesos a software de aplicación

Establecer los lineamientos que permitan asegurar una adecuada administración de los accesos de usuarios al software de aplicación del GCABA.

PO0809-Política de administración de accesos a recursos de infraestructura de TI

Establecer los lineamientos que permitan asegurar una adecuada administración de los accesos de usuarios a los recursos de infraestructura de TI del GCABA.

PO0810-Política de accesos remotos

Establecer los aspectos de seguridad y reglas a cumplir al acceder a la red de comunicaciones del GCABA de forma, a fin de garantizar una adecuada protección de la información y los recursos informáticos de la misma.

9. Adquisición, desarrollo y mantenimiento de sistemas de información

Garantizar que la seguridad sea una parte integral del ciclo de vida de los sistemas de información, previniendo errores, pérdidas, modificaciones no autorizadas o mal uso de la información en las aplicaciones.

PO0901-Política de separación de ambientes de TI

Establecer los lineamientos y las pautas generales para garantizar una adecuada separación de ambientes de procesamiento de la información del GCABA, definiendo las características de los ambientes y asegurando una apropiada segregación de funciones y limitaciones de acceso.

PO0902-Política de control de cambios

Establecer los controles que deberán realizarse en el proceso de cambios de software de aplicación, software de base, información e infraestructura tecnológica de los ambientes, de manera de asegurar su integridad y minimizar el riesgo de pérdida de información, accesos no autorizados o falta de disponibilidad del servicio.

10. Gestión de incidentes de seguridad de la información

Asegurar que se aplique un proceso de mejora continua para la gestión de los incidentes de seguridad de la información, garantizando que los eventos sean registrados y comunicados de forma correcta y oportuna.

PO1001-Política de respuesta ante incidentes de TI

Establecer lineamientos que permitan corregir con la máxima celeridad posible, las consecuencias y efectos negativos de los incidentes de los servicios de TI, a fin de minimizar su impacto.

11. Gestión de la continuidad de las actividades

Desarrollar e implementar planes de continuidad que aseguren la reanudación oportuna de las operaciones esenciales. Contrarrestar las interrupciones de las operaciones y proteger los procesos críticos del GCABA.

A la fecha, el presente dominio no posee documentos asociados.

12. Cumplimiento

Impedir infracciones y violaciones a cualquier obligación legal, reglamentaria, reguladora o contractual, así como a cualquier requerimiento de seguridad. Garantizar el cumplimiento de las políticas, procesos, procedimientos y estándares de seguridad del GCABA.

PO1201-Política de licencias y legalidad de software

Establecer los lineamientos necesarios para asegurar que todo software que sea utilizado por el personal del GCABA en el desarrollo de sus tareas (tanto adquirido como desarrollado internamente) tenga la licencia de uso legal correspondiente.

13. Glosario

PO1301-Política glosario de términos y definiciones

Términos empleados en la redacción dentro del contexto del marco normativo de TI.

Generalidades

Cualquier violación a la presente política puede derivar en la restricción inmediata del acceso a la información digital sin perjuicio de otras acciones que se puedan emprender en el ámbito administrativo, civil o penal.