



INFORME FINAL DE
AUDITORIA
Con Informe Ejecutivo

Proyecto N° 10.19.03

SAME

Auditoría de Gestión

Período 2018

Buenos Aires, Octubre 2019

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

AUDITORÍA GENERAL DE LA CIUDAD DE BUENOS AIRES

Jean Jaures 220 - 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: 10.19.03

Nombre del Proyecto Auditoría: SAME

Tipo de auditoría: Gestión

Organismo auditado: Dirección General de Sistema de Atención Médica de Emergencia (S.A.M.E.)

Objeto: Sistemas de comunicaciones e información del SAME

Objetivo: Relevar las prestaciones de las comunicaciones y los sistemas de información. Su integración con otros sistemas

Alcance: Planes de continuidad de servicios. Confiabilidad y disponibilidad del servicio

Jurisdicción / Unidad Ejecutora: Jurisdicción 40 Ministerio de Salud Programa 49. -Unidad ejecutora 449- Dirección General Sistemas De Atención Medica de Emergencia.

Presupuesto: Programa Presupuestario 49 - Sistema de Atención Medica de Emergencia.

Período a Auditar: 2018

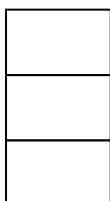
Supervisor: Lic. Héctor S. Zancada

Las tareas de auditoría se realizaron desde marzo de 2019 a agosto de 2019.

FECHA DE APROBACIÓN DEL INFORME: 30 DE OCTUBRE DE 2019

APROBADO POR: UNANIMIDAD

RESOLUCIÓN AGC N°: 306 /19



INFORME EJECUTIVO

Lugar y fecha de emisión	Ciudad Autónoma de Buenos Aires, Octubre de 2019.
Código del Proyecto	10.19.03
Denominación	SAME
Tipo	Auditoría de Gestión
Período examinado	2018
Objeto:	Sistemas de comunicaciones e información del SAME
Jurisdicción/ Programa:	Jurisdicción 40 Ministerio de Salud Programa 49. -Unidad ejecutora 449- Dirección General Sistemas De Atención Medica de Emergencia.
Programa Presupuestario	Programa Presupuestario 49 - Sistema de Atención Medica de Emergencia.
Objetivo	Relevar las prestaciones de las comunicaciones y los sistemas de información. Su integración con otros sistemas
Alcance	Planes de continuidad de servicios. Confiabilidad y disponibilidad del servicio
Desarrollo de tareas	Las tareas de auditoría se realizaron desde marzo de 2019 a agosto de 2019.
Aclaraciones previas	La recepción de pedidos se realiza por los números directos 107 y 136, cuyo centro de atención de emergencias (call center CC) está ubicado en la sede de la calle Monasterio 480. También se reciben pedidos de asistencia derivadas de los números 911 y otros (bomberos, 103 Defensa Civil, etc.). Las llamadas telefónicas entrantes son registradas por la central y se graban las conversaciones mantenidas los archivos se guardan en formato Windows Media Video (WMV). Cuenta con tramas redundantes y un sistema de UPS y de generador eléctrico de funcionamiento automático ante fallas de suministro eléctrico. El guardado de los registros de voz se realiza hasta cubrir la capacidad de almacenamiento. Actualmente existen registros superiores al año de antigüedad. También hay backups de años anteriores. Cuando un operador telefónico recibe la llamada, automáticamente comienza el registro de la misma. Se registra: nombre, número de agente, extensión que está atendiendo la llamada, identificación del número de llamada entrante, etc. Se toman los datos básicos del pedido de asistencia y se lo pasa a despacho. En despacho se abre un registro en el sistema SAE 911. El sistema

	SAE 911 toma información de la central a través de conectores de software. El SAE 911 muestra en pantalla la ubicación de cada móvil mediante un GPS instalado con el sistema de radio con que cuenta cada unidad. De acuerdo a la ubicación por zonas y a la descripción que da la llamada se clasifica la urgencia de la asistencia con colores: (ROJO) urgencia, (AMARILLO) asistencia y (VERDE) leve.¹ La atención está zonificada, el operador despachador asigna una ambulancia de la zona o de las bases que le corresponden a la zona. La comunicación continúa hasta el final de la asistencia derivando a quien solicitó la asistencia en un centro de salud. Todas las circunstancias son registradas en el sistema SAE, hora de despacho, hora de arribo, estado del asistido, lugar de derivación, chofer y médico interviniente, etc. Todas las comunicaciones son grabadas por el sistema TETRA (sistema de radios provisto por la Policía de la Ciudad). El centro de despachadores se comunica con los móviles mediante un sistema de radios TETRA. Este sistema es también el que da la ubicación del móvil por GPS. Cuando hay algún inconveniente con alguna radio de las ambulancias se procede a cambiarla en el CUCC (Dorrego) por la Policía. La Policía de la Ciudad monitorea el funcionamiento de los nodos de la red TETRA en forma continua. Ante caídas del nodo SAME se abre un ticket y se procede al restablecimiento. El TETRA es un sistema de comunicaciones altamente confiable con redundancia en los suministros eléctricos y solapamiento en las torres de transmisión que frente a la caída o la puesta fuera de servicios de alguna de ellas el sistema puede continuar operando. El software utilizado para el despacho, asignación y registración de móviles y personal frente al pedido de asistencia es el llamado SAE 911. El software SAE 911 fue desarrollado y provisto por la empresa SOFLEX (originalmente a la Policía Federal y luego la Policía de la Ciudad continuó con el mismo). Posteriormente, el sistema fue provisto al SAME por la Policía de la Ciudad. Lo utilizan la Policía de la Ciudad, el SAME, Defensa Civil, Bomberos, etc. La Policía de la Ciudad no tiene acceso a los datos que se cargan en el SAME. El Sistema registra los incidentes con día y hora, ubicación, clasificación del incidente, la asignación de la ambulancia y el personal médico a cargo, etc. El servicio tiene comprometido contractualmente un 99,9% de disponibilidad. El contrato tiene previsto una mesa de ayuda escalable según la gravedad del incidente, asimismo, existen
--	---

¹ Para más detalles ver Informe de Salud de la AGCBA Proyecto 3.13.02. SAME Auditoría de Gestión

	previsiones de tiempo de respuesta acordes al tipo de incidentes. El SAME cuenta con equipamiento preventivo frente a cortes de suministro eléctrico UPS (por sus siglas en inglés uninterrupted power system) y generador eléctrico que se ponen en funcionamiento en forma automática frente a una caída o interrupción del servicio.
Principales Conclusiones	El Sistema de Atención Médica de Emergencias tiene para su funcionamiento tres puntos críticos que hacen a la posibilidad de brindar el servicio o no brindarlo. El primer punto es el contacto con el ciudadano, que se realiza, principalmente, por el número telefónico 107 (aunque hay otros canales, por ejemplo: el 911). El segundo es: realizada la llamada el sistema de registro y comunicaciones que despacha la ambulancia con los profesionales para que brinden la atención médica (los móviles con los profesionales son el tercer punto crítico). Desde este punto de vista, los sistemas de comunicaciones son puntos críticos para llevar adelante los fines para los cuales fue creado el SAME. Si fallaran las comunicaciones telefónicas, el sistema de registros y las comunicaciones radiales no podrían ponerse en marcha los mecanismos de atención médica que provee la Ciudad. Esta auditoría debía evaluar estos puntos críticos en su confiabilidad y disponibilidad y sus planes de continuidad del servicio. Luego de los relevamientos llevados a cabo en las tareas de campo se concluye que los sistemas en uso en el SAME son confiables y cuentan con disponibilidad basada en la redundancia del suministro eléctrico tanto en la central telefónica como en el sistema de radio TETRA y los sistemas de registración de las emergencias reportadas. Sin embargo, el análisis de la continuidad del servicio no se limita a este único punto (la redundancia de suministro eléctrico) y es allí donde surgen las observaciones realizadas. No ha habido, por parte del organismo, un estudio y un análisis de las posibles fallas o caídas de estos sistemas, la criticidad de los mismos y su impacto en la continuidad del servicio. Las posibles fallas o caídas masivas o parciales de los sistemas y las comunicaciones son las contingencias posibles y su posterior recuperación y estas pueden deberse a otras causas que van más allá del suministro eléctrico. A esto atiende la adecuada planificación y formulación de los Planes de Contingencias y de Recuperación de Desastres y estos nunca fueron realizados. La tercerización de estos servicios no exime al organismo de su responsabilidad de velar por la continuidad del servicio, máxime cuando este es de la importancia y la criticidad de las emergencias médicas.

Principales Observaciones	• Inexistencia de Planes de Contingencia, Recuperación de Desastres y de Continuidad de Servicios. • Inexistencia de pruebas de planes de contingencia y recuperación para la central telefónica, el sistema de radio y el sistema de registro de incidentes. • Inexistencia de Análisis de Riesgos Tecnológicos y de Clasificación de la Información. • Falta de una política de respaldo de la información. • Inexistencia de Acuerdos de Nivel de Servicio con: La empresa proveedora y responsable del mantenimiento del software de registro de incidentes SAE 911; con la empresa proveedora y responsable de la central telefónica y el servicio de telefonía y con la Policía de la Ciudad, proveedora y responsable del funcionamiento del servicio de radio TETRA de los móviles. • Inexistencia de documentación de planes y pruebas de evacuación del centro Monasterio. • Inexistencias de la implementación de la totalidad de las normas y recomendaciones de Tecnologías de la Información (TI) establecidas por la ASInf (Res 2013/177/ASINF y ampliaciones). Estas normas establecen la obligatoriedad de contar con diversas Políticas formales de TI (tecnología de la información) que cubren múltiples aspectos, tales como: Análisis de riesgos, administración de redes, Seguridad de las comunicaciones y redes, etc. • No se procedió a la inscripción de las bases de datos públicas, según lo dispuesto por la Ley CABA 1845/2006; sometiendo las mismas a la supervisión y control de la Defensoría del Pueblo de la CABA, actuando como órgano de control en el cumplimiento de la Ley (y Ley 25.326 de Protección de Datos Personales).
---	---

**INFORME FINAL DE AUDITORÍA
“SAME”
PROYECTO N° 10.19.03**

**Señor
Presidente
Legislatura Ciudad Autónoma de Buenos Aires
C.P 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 gestión en la Dirección General a su cargo con el objeto detallado en el apartado siguiente.

I. OBJETO DE AUDITORIA

Sistemas de comunicaciones e información del SAME.

II. OBJETIVO DE LA AUDITORIA

Relevar las prestaciones de las comunicaciones y los sistemas de información. Su integración con otros sistemas

III. ALCANCE DEL EXAMEN

Planes de continuidad de servicios. Confiabilidad y disponibilidad del servicio

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 Tecnologías de la Información (TI) establecidas por la ASInf (Res 2013/177/ASINF y ampliaciones).

Procedimientos realizados:

Se coordinó una entrevista para presentar al equipo a cargo del proyecto auditoría y se solicitó información de las áreas involucradas.

Se curso Nota solicitando información relacionada con la auditoría planificada respecto de los sistemas, las comunicaciones y la organización del área.

La Nota enviada no fue respondida en los plazos estipulados, se procedió a realizar una reiteración del pedido de información al auditado.

La Nota reiterativa fue incumplida en sus plazos. Finalmente, se recibió información incompleta del pedido de información. Posteriormente, se recibió una ampliación incompleta de información de las Notas antes mencionadas.

Se elaboraron listas de verificación y cuestionarios relacionados con el objeto de esta auditoría.

Se realizaron visitas y verificación de las instalaciones del SAME.

Se realizaron entrevistas al personal relacionado con el objeto de este proyecto.

Se realizaron entrevistas con los responsables de los sistemas de radio de los móviles (Policía de la Ciudad).

Se requirió información a los responsables del Software de registro de incidentes (Policía de la Ciudad y personal de la empresa Soflex, encargada del mantenimiento).

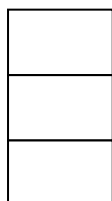
Se requirió información a los responsables del funcionamiento de la central telefónica (Personal de la empresa).

Se solicitaron por Nota al SAME los registros de las llamadas telefónicas entrantes de los días 14 al 18 de junio de 2019. También en esa misma Nota fueron solicitados los registros de los despachos abiertos en esos mismos días.

Se solicitaron a la Policía de la Ciudad los registros de los tickets abiertos en el sistema SAE 911 correspondientes a los días 14 al 18 de junio de 2019.

IV. ACLARACIONES GENERALES**Antecedentes Normativos:**

- Ley N°1850/05 Prestación del Servicio de Ambulancias en la CABA.
- Ley de la Ciudad N°1883/2005: Gestión de Emergencias Médicas y Urgencias Médicas de la Ciudad de Buenos Aires.



- Ley de la Ciudad N°2127/2006: Modifica la Ley N° 1883 -Ley de Gestión de Emergencias Médicas. Funciones del Sistema de Atención Médica de Emergencia-Urgencias (SAME).
- Ley de la Ciudad N°2987/2008: Garantiza el derecho a la población materno infantil de atención domiciliaria las 24hs. Extensión “Pediatra en casa”, “0800 Mamá”. Mujeres embarazadas, período de lactancia, niños de 0 a 14 años.
- Decreto N°1328/GCABA/2002: Sistema de atención pediátrica de urgencias domiciliarias. Ratificase los términos de la Resolución N° 892/ GCABA/SS/00.
- Resolución N°361/GCABA/SS/96: Crea el Programa de Redes de Atención de la Salud.
- Resolución N°892/GCABA/SS/00: Créase el Sistema de Atención Pediátrica de Urgencia a Domicilio.
- Resolución N°772/GCABA/SS/01: Implementa en la Dirección General de Sistema de Atención Médica de Emergencia, el Servicio de Atención Telefónica Perinatal, 0800-333-6262 (MAMA).
- Resolución N°2228/GCABA/MSGC/06: Aprueba Diversos Programas del SAME.
- Resolución N°2511/GCABA/MSGC/06: Crea la Coordinación Central de Comités para Emergencias Hospitalarias, dependiente de la Subsecretaría de Servicios de Salud.
- Resolución N°2589/GCABA/MSGC/06: Se aprueba el sub-programa SAME DIA Detección Inmediata de Accidentes - autoriza el uso de las siglas e insignia. Logo identificadorio.
- Resolución N°1270/GCABA/MSGC/07: Créase el Programa de Gestión de Información ante eventos adversos con víctimas múltiples, bajo la denominación Equipo de Comunicación Unificada de Emergencias Sanitarias (ECUES), dependiente de la Dirección General Sistema de Atención Médica de Emergencia.²

² Para más detalles ver Informe de Salud de la AGCBA Proyecto 3.13.02. SAME Auditoría de Gestión.

Antecedentes Históricos

1883

- Se fundó en Buenos Aires la Asistencia Pública.

1897

- Comenzó a funcionar como un Servicio de Primeros Auxilios en el radio céntrico de la ciudad, siendo constituida según el modelo de la Asistencia Pública de París, Francia.
- Las guardias hospitalarias fueron constituidas en un primer momento por el internado (un médico interno, un practicante mayor y dos practicantes menores) que vivían permanentemente en el Hospital, siendo creado el Externado en 1924 con iguales características que el anterior pero sin la exigencia de permanencia continuada.

1963

- Se creó el Centro Informativo Permanente para Emergencias y Catástrofes (CIPEC) dependiente de la Secretaría de Salud con el fin de coordinar las comunicaciones para el funcionamiento de las ambulancias y la atención de las emergencias.

1969

- Se desactivó la Asistencia Pública, que funcionaba en un edificio ubicado en 25 de Mayo y Rivadavia, se incorporaron al CIPEC el ordenamiento en el transporte de cadáveres, la entrega de sangre y las prestaciones en competencias deportivas.

1986

- Se contaba con 28 ambulancias de auxilio, todas de mediana complejidad y antiguo diseño, lo que se traducía en una igual respuesta para todos los casos. Fuera de estas sólo existían 2 Unidades Coronarias con base en el Argerich y con el objeto de acelerar la atención en el microcentro se apostaron cuatro de los móviles en la denominada Zona Sanitaria Centro como sub radio dentro de los del Argerich y del Ramos Mejía.
- Asimismo se contaba con 10 ambulancias, sin equipamiento pero sí con oxígeno, destinadas a traslados programados y servicios especiales (actos públicos culturales, religiosos, deportivos, etc.).
- Se creó la figura del Coordinador Médico de Urgencia que comenzó sus funciones al mismo tiempo que se inauguraron las instalaciones del CIPEC ubicadas en Zuviría 64 2do piso, entre Av. La Plata y Senillosa, en el barrio Parque Chacabuco."

Descripción General:

El SAME es una Dirección General dependiente de la Subsecretaría de Atención Hospitalaria del Ministerio de Salud del GCBA. (Ver organigrama en Anexo 2).

Cuenta con cuatro Gerencias Operativas: Gestión Administrativa Económica y Financiera; Emergencias; Apoyo Técnico de Programas y Gestión de Redes de Emergencias y Urgencias.

De la Gerencia Operativa de Apoyo Técnico de Programas depende la Subgerencia Operativa de Coordinación Operativa de Incidentes. De ella dependen los operadores de la línea 107, 136 y los despachadores de todos los turnos y de todos los días (incluyendo sábados, domingos y feriados), ya que el Sistema de Emergencias funciona las 24 horas del día y todos los días del año en forma ininterrumpida.

El sistema de atenciones médicas (SAME) es un servicio gratuito de atención de urgencias y emergencias tanto individuales como colectivas.

“El Sistema de Atención Médica de Emergencia (SAME) es una Unidad de Organización dependiente del Ministerio de Salud del Gobierno de la Ciudad de Buenos Aires, y tiene como misión brindar la respuesta médica adecuada a las necesidades de la población frente a emergencias y/o urgencias médicas pre hospitalarias individuales o colectivas.”

“Esta función es llevada a cabo mediante las unidades móviles equipadas y tripuladas por conductores con entrenamiento básico en emergencias y médicos pertenecientes a los Departamentos de Urgencia de los Hospitales Generales de Agudos y otros especializados, como los pediátricos y psiquiátricos. Esta etapa de atención está apoyada por otros móviles especiales: atención y traslado pediátrico, Unidades de Catástrofe (UNICA), Unidades Coronarias, Unidades de Traslado y Unidades de Apoyo.”

“El trabajo en conjunto en el SAME se logra a partir de la eficacia con que se articulan los recursos humanos y materiales en el lugar del evento, la comunicación fluida entre el Dispositivo Eventos Especiales (**DEES**), la Central Operativa del SAME y los diferentes estamentos del SAME, por ejemplo, el

Equipo de Comunicación Unificado de Emergencias Sanitarias (**ECUES**), Factores Humanos, SAME Aéreo, SAME Pediátrico.”

“Actualmente el SAME funciona en un edificio ubicado en Monasterio 480, con una Central Operativa de ultima generación donde se recepciona, gestiona, regulan, categorizan y despachan las solicitudes de auxilios y traslados.”

Infraestructura:

Móviles

- AMBULANCIAS DE AUXILIO DE ALTA COMPLEJIDAD
- MÓVILES DE APOYO LOGÍSTICO
- UNIDADES DE CATÁSTROFE
- UNIDADES DE UMAT (Unidad médica de avanzada Triage)
- MIC – MOVIL DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN
- HELICÓPTEROS
- UNIDADES CORONARIAS MÓVILES
- AMBULANCIA PSIQUIÁTRICA
- AMBULACIAS PEDIÁTRICAS
- AMBULANCIA DE TERAPIA INTENSIVA PEDIÁTRICA
- AMBULANCIA DE TRASLADO NEONATAL DE MEDIA Y ALTA COMPLEJIDAD
- AMBULANCIA DE TRASLADOS DE PACIENTES EN GENERAL (por ej.: diálisis)
- VEHÍCULOS DE TRASLADO DE FLOTA LIVIANA.

Bases extra hospitalarias

- BASE ZONA CENTRO
- BASE MONASTERIO
- BASE CABALLITO
- BASE BONPLAND
- BASE RODO: es una base de Asiento de Subgerencia Operativa Administración Flota Móviles SAME y hay apoyo administrativo.
- BASE AEROPARQUE

- BASE ECOPARQUE

Helipuertos

11 áreas aptas para el descenso de aeronaves en función sanitaria por su ubicación estratégica.

- Argerich
- Durand
- Elizalde
- Fernández
- Grierson
- Mejía
- Penna
- Pirovano
- Santojanni
- Tornú
- Vélez Sarsfield

Bases hospitalarias

- Hospital Dr. Teodoro Alvarez
- Hospital Torcuato de Alvear
- Hospital Dr. Cosme Argerich
- Hospital Dr. Carlos Durand
- Hospital Pedro de Elizalde
- Hospital Dr. Juan Fernández
- Hospital Pamenio Piñero
- Hospital José María Penna
- Hospital Dr. Pedro Lagleyze
- Hospital Dr. Ricardo Gutierrez
- Hospital Dr. Ignacio Pirovano
- Hospital Dr. José Ramos Mejía
- Hospital Santa Lucía

- Hospital donación F. Santojanni
- Hospital Enrique Tornú
- Hospital Dalmacio Velez Sarsfield
- Hospital Dr. Abel Zubizarreta ³

Misión y funciones del Sistema de Atención Médica de Emergencia (SAME).

Misión

La atención de los requerimientos del servicio de emergencia extrahospitalarios del subsector estatal será competencia de la autoridad responsable del Sistema de Atención Médica de Emergencia (SAME), que tendrá a su cargo gestionar la atención de los pacientes en casos de urgencia-emergencia extrahospitalaria, brindando la respuesta más apta a la naturaleza de los auxilios.

El SAME deberá responder, en virtud de las necesidades de cada caso, a través de las siguientes acciones:

- Recibiendo las llamadas que solicitan servicios de atención prehospitalaria.
- Despachando el auxilio al lugar de ocurrencia del evento.
- Otorgando, a criterio del regulador médico, las instrucciones médicas básicas de pre-arribo, a quienes estén en contacto con el o los pacientes en emergencia, una vez despachado el auxilio.
- Trasladando al paciente hasta un hospital en condiciones de brindarle atención médica adecuada.

Son atribuciones de SAME:

- Definir situaciones de urgencia y/o emergencia médica individual y colectiva para el sistema.
- Disponer las medidas destinadas a paliar los resultados del o los eventos producidos.
- Coordinar la atención de los pacientes en los hospitales, hasta el momento de su derivación.

³ Tomadas de la Descripción de las Jefaturas de Sección del Organigrama.

- Planificar sus actividades para prever, prevenir y reducir riesgos en situaciones de emergencia médica.
- Elaborar planes de emergencia médica.
- Elaborar guías instructivas de regulación operativas.
- Difundir la información en materia de emergencias médicas, destinada a los ciudadanos en general.

Otras funciones:

- Programas y acciones de prevención y asistencia en concentraciones de público con riesgo potencial de demanda de atención de emergencia.
- Gestión de derivaciones y traslados.
- Telemedicina para buques de alta mar y aviones en vuelo.
- Acciones de apoyo a la comunidad: líneas gratuitas de atención pediátrica y obstétrica.
- Traslado del personal para el Programa de Procuración y Ablación de órganos de la Ciudad de Buenos Aires.
- Programa de Atención Pediátrica Nocturna.
- Equipo de Factores Humanos, conformado por psiquiatras y psicólogos del Sistema que cubren la demanda tanto del personal del SAME, como de víctimas y familiares.

Cobertura sanitaria a Jefes de Estado y dignatarios extranjeros en visitas oficiales.

- Integrar el sistema SAR (Sistema de Atención y rescate) en caso de accidentes e incidentes aéreos.”⁴

META 2018

Pacientes atendidos en atención médica pre hospitalaria: asistencias
339.660 ⁵

Descripción del funcionamiento del servicio:

En entrevista mantenida con la Gerencia Operativa de Flota y de la Subgerencia Operativa de Móviles declaran que trabajan 560 personas en la Subgerencia (chóferes y jefes de turno). Cuentan con un parque de 121

⁴ <https://www.buenosaires.gob.ar/salud/same>

⁵ Fuente: Presupuesto 2018 GCBA.

ambulancias y además otros móviles para traslados de pacientes, médicos, sangre, órganos donados, etc.

Las ambulancias tienen una vida útil de 6 años, luego son dadas de baja como tales y son recicladas para otros usos (traslados de pacientes, de personal médico, de órganos, de sangre, etc.).

Se realizan desinfecciones rutinarias de las ambulancias cada 15 días en todas las unidades del parque. Si hubo traslado de heridos con derramamiento de sangre, se desinfecta el móvil.

La reparación y mantenimiento de las ambulancias está tercerizado en la empresa Edenred y para ello utilizan el software "Ticket Card" provisto por la empresa donde se reportan los incidentes y ésta se encarga del mantenimiento y la reparación de las unidades con problemas.

En el playón de la sede Rodó están los móviles de respaldo de las bases. Hay un libro de actas donde se registran todas las novedades por turno (no informatizado). Además, se verificó que no existe entrada peatonal para el personal, no hay sistema de cámaras de seguridad, no hay señalética de salida de vehículos, ni luz de advertencia ni señal lumínica para la entrada o salida de vehículos y no hay personal de seguridad en el predio.

También en este lugar están los vehículos dados de baja que no serán reciclados a otras tareas a la espera de llevarlos para destrucción, esto genera restricciones de espacio.

Para todas las tareas que se desarrollan en la sede de Rodó existen rutinas informales no escritas.

Los móviles cuentan con un equipo de comunicaciones de radio provisto y mantenido por la Policía de la Ciudad. Antes de la salida, se verifican que los móviles de asistencia cuenten con el equipo de radio en perfecto estado de funcionamiento, si no fuera así, se despacha otro móvil y el que tiene dificultades es derivado al CUCC en la calle Dorrego para el reemplazo del equipo de comunicaciones.

El equipamiento médico de las ambulancias es mantenido por el propio SAME en Monasterio. (Declaración en entrevista). En caso de faltantes el móvil va a la calle Monasterio para completar los faltantes.

Descripción de los sistemas:

La recepción de pedidos se realiza por los números directos 107 y 136, cuyo centro de atención de emergencias (call center CC) está ubicado en la sede de la calle Monasterio.

También se reciben pedidos de asistencia derivadas de los números 911 y otros (bomberos, 103 Defensa Civil, etc.).

Las llamadas telefónicas entrantes son registradas por la central y se graban las conversaciones mantenidas. Se toman los datos básicos del pedido de asistencia y se lo pasa a despacho.

El funcionamiento y mantenimiento preventivo y correctivo de la central telefónica está a cargo de la empresa Trans IESA. Fue licitado y contratado por la Agencia de Sistemas de Información de la Ciudad (ASInf) con cargo presupuestario al Ministerio de Salud. Es un servicio de modalidad 7 días x 24 horas. Actualmente está prorrogado a la espera de una nueva licitación.

Cuenta con tramas redundantes y un sistema de UPS y de generador eléctrico de funcionamiento automático ante fallas de suministro eléctrico. El suministro eléctrico, las UPS y el generador no están en el alcance de los servicios contratados a TRANS IESA.

El servicio (SLA) acordado es el que se solicita en el pliego:

- TIEMPOS DE RESPUESTA MÁXIMOS
 - INCIDENTE CRÍTICO: una (1) hora.
 - INCIDENTE MAYOR: dos (2) horas.
 - INCIDENTE MENOR: veinticuatro (24) horas.
- TIEMPOS DE RESOLUCIÓN MÁXIMOS
 - INCIDENTE CRÍTICO: dos (2) hora.
 - INCIDENTE MAYOR: cuatro (4) horas.
 - INCIDENTE MENOR: cuarenta y ocho (48) horas.

Todas las llamadas atendidas son grabadas, los archivos se guardan en formato Windows Media Video (WMV). Los datos se almacenan en el servidor donde corre la aplicación de grabación voz (NORTHIA) incluida en la plataforma.

No existe un tiempo mínimo o máximo establecido para la guarda de datos. El guardado de los registros de voz se realiza hasta cubrir la capacidad de almacenamiento (dispone de 1TB + 600GB de almacenamiento de datos). Actualmente existen registros superiores al año de antigüedad. También hay backups de años anteriores. La guarda de datos se realiza en el mismo servidor Northia. No hay guarda de datos en sede externa al servidor.

El respaldo de datos periódico y rutinario y sus pruebas de recupero no están incluidos en los servicios contratados.

El software de la central es AVAYA AURA COMUNICACIÓN MANGER R6. El sistema fue adquirido por la ASI para el GCBA.

Cuando un operador telefónico recibe la llamada, automáticamente comienza el registro de la misma. Se registra: nombre, número de agente, extensión que está atendiendo la llamada, identificación del número de llamada entrante, etc.

Una vez grabada, la llamada se presenta en la solapa "Grabaciones" con los siguientes datos: ID (identificación de llamada propio de Nortia), nombre del agente, extensión, fecha y hora de la llamada, duración de la llamada, dirección, campaña de atención a la cual pertenece el agente.

El sistema SAE 911 toma información de la central a través de sendos conectores de software: BARRA CTI: Información de la actividad del agente y del AVAYA CMS: Estado de la cola de llamadas.⁶

En despacho se abre un registro en el sistema SAE 911. El SAE 911 muestra en pantalla la ubicación de cada móvil mediante un GPS instalado con el sistema de radio con que cuenta cada unidad.

De acuerdo a la ubicación por zonas y a la descripción que da la llamada se clasifica la urgencia de la asistencia con colores: (ROJO) urgencia, (AMARILLO) asistencia y (VERDE) leve.⁷

La atención está zonificada, el operador despachador asigna una ambulancia de la zona o de las bases que le corresponden a la zona. La comunicación continúa hasta el final de la asistencia derivando a quien solicitó la asistencia en un centro de salud. Todas las circunstancias son registradas en el sistema SAE, hora de despacho, hora de arribo, estado del asistido, lugar de derivación, chofer y médico interviniente, etc. Todas las comunicaciones son grabadas por el sistema TETRA.

El centro de despachadores se comunica con los móviles mediante un sistema de radios provisto por la Policía de la Ciudad (sistema TETRA ver Anexo 4). Este sistema es también el que da la ubicación del móvil por GPS. Cuando hay algún inconveniente con alguna radio de las ambulancias se procede a cambiarla en el CUCC (Dorrego) por la Policía. (Declaración en entrevista).

La Policía de la Ciudad monitorea el funcionamiento de los nodos de la red TETRA en forma continua. Ante caídas del nodo SAME se abre un ticket y se procede al restablecimiento. El mantenimiento correctivo y preventivo del sistema TETRA está a cargo de la empresa Telecom FiberCorp. Tienen contratado un servicio 7 x 24. Con registro de tickets de intervención frente a incidentes y plazos de atención de los mismos. El TETRA es un sistema de comunicaciones altamente confiable con redundancia en los suministros eléctricos y solapamiento en las torres de transmisión que frente a la caída o la puesta fuera de servicios de alguna de ellas el sistema puede continuar operando.

⁶ La descripción está basada en información proporcionada por la empresa TRANS IESA

⁷ Para más detalles ver Informe de Salud de la AGCBA Proyecto 3.13.02. SAME Auditoría de Gestión

Con referencia al TETRA, no hay un Acuerdo de Nivel de Servicios (SLA) firmado con la empresa contratada. No hay un plan de contingencias integral y las pruebas de estas son sólo parciales dada la criticidad del sistema de comunicaciones. Sin embargo, se mencionan que las torres cuentan con sistemas redundantes de alimentación de energía eléctrica y que periódicamente por mantenimiento se prueban la baja de alguna de ellas y la sustitución del área de cobertura de esa por otras con áreas solapadas. También mencionan que han hecho pruebas exitosas de dar de baja el Centro de Cómputos (Data Center) de la Av. Patricios y levantar el alternativo de la Av. Hornos.

El software utilizado para el despacho, asignación y registración de móviles y personal frente al pedido de asistencia es el llamado SAE 911. El software SAE 911 fue desarrollado y provisto por la empresa SOFLEX (originalmente a la Policía Federal y luego la Policía de la Ciudad continuó con el mismo). Posteriormente, el sistema fue provisto al SAME por la Policía de la Ciudad (Declaración en entrevista). Es un sistema multi agencia que funciona con un motor de base de datos SQL (structure query language). Lo utilizan la Policía de la Ciudad, el SAME, Defensa Civil, Bomberos, etc. La Policía de la Ciudad no tiene acceso a los datos que se cargan en el SAME.

La empresa SOFLEX tiene a su cargo el mantenimiento preventivo y correctivo del mismo (contratada en forma directa con cargo presupuestario al Ministerio de Salud) registra los incidentes con día y hora, ubicación, clasificación del incidente, la asignación de la ambulancia y el personal médico a cargo, etc.

Los servicios incluyen hardware y software. Estos servicios son 7 x 24 dada la criticidad del sistema. En el SAME tienen instalados 2 servidores más 1 servidor contingente y storage propios.

El servicio tiene comprometido contractualmente un 99,9% de disponibilidad. El contrato tiene previsto una mesa de ayuda escalable según la gravedad del incidente, asimismo, existen previsiones de tiempo de respuesta acordes al tipo de incidentes.

Se realizan back ups diarios en forma automática. Se realizan pruebas de recupero de los back ups periódicamente (declaran 1 vez al mes), aunque no se documentan las pruebas.

Hay copias de los back ups guardados en sede externa (el servidor del Ministerio de Justicia de la Ciudad en la Av. Patricios). Estas tareas son rutinarias aunque no hay procedimientos escritos al respecto, no hay una política de back up escrita y formal consensuada con el SAME. No existe un Acuerdo de Nivel de Servicios (SLA service level agreement).⁸

⁸ La descripción está basada en información proporcionada por la empresa SOFLEX

No hay un Plan de Contingencias y un Plan de Recuperación de Desastres escrito y formal consensuado con el SAME.

El SAME cuenta con equipamiento preventivo frente a cortes de suministro eléctrico UPS (por sus siglas en inglés uninterrupted power system) y generador eléctrico que se ponen en funcionamiento en forma automática frente a una caída o interrupción del servicio (ver Anexo 5)

Continuidad y Confiabilidad de los sistemas.

Prueba sustantiva.

El día 16 de junio de 2019 se produjo en hecho inusual (por su magnitud y alcance), hubo un corte de suministro de energía eléctrica que abarcó todo el país, sin distinción de región y empresa prestataria del servicio. El apagón duro varias horas y el suministro fue restablecido por zonas. A raíz de este hecho infrecuente se procedió a evaluar su impacto en los sistemas y las comunicaciones del SAME ya que este proyecto de auditoría está referido a la continuidad y confiabilidad de estos.

A tal efecto se procedió a requerir a la Policía los tickets de los incidentes del 14 al 18 de junio de 2019. También se preguntó si se habían detectado caídas del nodo SAME en la red TETRA.

Al SAME se le solicitaron los registros de las llamadas entrantes de la central telefónica del 14 al 18 de junio de 2019 y los registros de los despachos de asistencia de igual fecha.

A la empresa TRANS IESA se le solicitó información sobre el registro de incidentes del 16 de junio de 2019.

A la empresa SOFLEX se le solicitó información sobre el registro de incidentes del 16 de junio de 2019.

En todos los casos la respuesta fue negativa, no se registraron incidentes entre los días 14 al 18 de junio de 2019 (el gran apagón fue el domingo 16 de junio).

La empresa SOFLEX comentó que se pusieron en marcha las UPS y posteriormente el generador. También se había previsto la posibilidad de enviar un camión con combustible, si el apagón se prolongaba muchas horas, para abastecer el generador.

Los registros obtenidos de la central telefónica y del SAE 911 de los despachos muestran que los servicios de emergencias funcionaron sin interrupciones durante esos días.

Con este procedimiento fue posible obtener una prueba sustantiva que las medidas contingentes frente al corte del suministro eléctrico había preservado

el funcionamiento de los sistemas y las comunicaciones y por ende del servicio de atención de emergencias.

V. Limitaciones al alcance:

La falta de información documental dificulta y en algunos casos imposibilita la correcta evaluación del objeto, objetivo y alcance del proyecto.

VI. Observaciones:

SAME

1. Inexistencia de Planes de Contingencia, Recuperación de Desastres y de Continuidad de Servicios. Declaran tener rutinas para estos casos. No aportaron documentación probatoria de ningún tipo.
2. Inexistencia de pruebas de planes de contingencia y recuperación para la central telefónica, el sistema de radio y el sistema de registro de incidentes.
3. Inexistencia de Análisis de Riesgos Tecnológicos y de Clasificación de la Información.
4. Falta de una política de respaldo de la información.
5. Falta de determinación de la vida útil de la información y su tiempo de guarda.
6. Inexistencia de Acuerdos de Nivel de Servicio con la empresa proveedora y responsable del mantenimiento del software de registro de incidentes SAE 911.
7. Inexistencia de Acuerdos de Nivel de Servicio con la empresa proveedora y responsable de la central telefónica y el servicio de telefonía.
8. Inexistencia de Acuerdos de Nivel de Servicio con la Policía de la Ciudad, proveedora y responsable del funcionamiento del servicio de radio TETRA de los móviles.

9. No hay guarda en sede externa de los registros de llamadas de la central telefónica.
10. Inexistencia de documentación de planes y pruebas de evacuación del centro Monasterio.
11. Inexistencias de la implementación de la totalidad de las normas y recomendaciones de Tecnologías de la Información (TI) establecidas por la ASInf (Res 2013/177/ASINF y ampliaciones). Estas normas establecen la obligatoriedad de contar con diversas Políticas formales de TI (tecnología de la información) que cubren múltiples aspectos, tales como: Análisis de riesgos, administración de redes, Seguridad de las comunicaciones y redes, etc. (ver en el Anexo 3) extracto de la Res. /177/ASINF y un listado detallado y breve descripción de las Políticas exigidas por la ASInf)
12. Las bases de registración del servicio de emergencias contienen datos sensibles y no se encuentran inscriptas en la Defensoría. No se procedió a la inscripción de las bases de datos públicas, según lo dispuesto por la Ley CABA 1845/2006; sometiendo las mismas a la supervisión y control de la Defensoría del Pueblo de la CABA, actuando como órgano de control en el cumplimiento de la Ley (y Ley 25.326 de Protección de Datos Personales).
13. El área de sistemas (Jefatura de División) no es independiente de las áreas usuarias como señalan las buenas prácticas en la materia. Depende de la de la Subgerencia Operativa de Administración de Recursos Humanos, Tecnológicos y Materiales y esta de la Gerencia Operativa de Gestión Económica y Financiera.

Policía de la Ciudad:

14. Inexistencia de Plan de Contingencias y de Recuperación de Desastres del sistema TETRA consensuado con el prestador del servicio de mantenimiento.

15. Inexistencia de Acuerdo de Nivel de Servicios acordado con la empresa que presta el mantenimiento correctivo y preventivo del sistema TETRA.

VII. Recomendaciones:

SAME

1. Se sugiere elaborar un Plan de Continuidad de Servicios, un Plan de Contingencias integral y un Plan de Recuperación de Desastres. Estos Planes deben estar basados en un Análisis de Riesgos y luego contar con aprobación formal por parte de los máximos responsables del organismo.
2. Los Planes de Contingencias y de recuperación deben cubrir los sistemas críticos de comunicaciones (telefonía, radios y registros de incidentes) y ser probados periódicamente (en forma parcial o total). Las pruebas deben ser documentadas a fin de poder revisar si hubo fallas e introducir las modificaciones que sean necesarias.
3. Se sugiere elaborar un Análisis de Riesgos Tecnológicos con el cual se pueden, luego, elaborar los Planes de Contingencias y de Recuperación. Asimismo, es necesario contar con una Clasificación de la Información para distinguir aquella que sea crítica de aquella que tiene menor nivel de criticidad. Todos estos Planes y Análisis deben ser formales, aprobados por los máximos niveles del organismo ya que reflejan el grado de riesgo y compromiso que está dispuesto a asumir la organización.
4. La información es un activo del organismo y por lo tanto debe ser resguardada adecuadamente. Para ello se debe contar con una Política de Respaldo de la Información (Política de Back up) formalmente aprobada. También se deben hacer pruebas periódicas documentadas de recupero de la información a fin de detectar posibles fallas y realizar; en cada caso, las modificaciones correspondientes. Además, se debe planificar una guarda en sede externa.

5. Se sugiere que junto a la Clasificación de la Información en la elaboración de ésta se incluya la vida útil y en base a ello determinar el tiempo de guarda para cada caso. Esta Clasificación es un documento formal sujeto a revisiones periódicas y además debe incluir una forma de disposición final de la información una vez concluida la vida útil que se ha determinado. En la Clasificación de la información se debe incluir al Dueño del Dato (persona responsable del contenido de los archivos que contienen esa información).
6. Junto a los Pliegos de Contratación y Ordenes de Compra de servicios informáticos y de comunicaciones, se recomienda incluir un Acuerdo de Nivel de Servicio (SLA o Service Level Agreement) con la empresa proveedora. Estos acuerdos tienen como fin adaptar las generalidades de la contratación a un nivel más detallado de cómo se prestará ese servicio en el caso concreto, que sanciones están previstas en caso de incumplimiento, delimitación de responsabilidades y todas las posibles eventualidades que puedan ocurrir. El organismo debe presentar un borrador de sus necesidades y aspectos críticos a cubrir para que sean incluidos en el SLA al organismo que se ocupe de llevar a cabo la contratación del servicio.
7. Idem recomendación 6.
8. Idem recomendación 6. Si el prestador del servicio es otro organismo de Gobierno, igualmente se debe contar con un Acuerdo de Nivel de Servicio (SLA) que indique con claridad las responsabilidades y el detalle del servicio que se va a brindar. El hecho que la prestación de servicios sea intergubernamental no significa que estos no deban estar avalados por documentos que reflejen esa situación.
9. Las Políticas de resguardo de la Información deben incluir la guarda en sede externa. Estos recaudos se toman para el caso en que la contingencia destruya los equipos en su sede. Los archivos en sede externa pueden ser utilizados para reconstruir la información perdida.

10. Se recomienda hacer Planes de Evacuación, aprobarlos formalmente y probarlos periódicamente (pruebas documentadas) para corregir posibles fallas en la planificación o ejecución.
11. La resolución 177 del año 2013 y sus complementarias, emitidas por al Agencia de Sistemas de Información son de cumplimiento obligatorio en todo el ámbito del Poder Ejecutivo del GCBA. La ASInf ha publicado las guías para que los organismos puedan hacer sus propias Políticas y así cumplir con las normas.
12. Se debe cumplir con la Ley 1845 del 2006 del GCBA que estipula que todas las bases de datos que contengan información sensible de personas deben ser registradas en forma obligatoria en la la Defensoría del Pueblo de la CABA.
13. Se recomienda que las áreas de sistemas deben ser independientes de sus usuarios a fin de brindar sus servicios al total de la organización

Policía de la Ciudad:

14. Se debe elaborar un Plan de Contingencias y de Recuperación de Desastres del sistema TETRA, este debe cubrir contingencias parciales y totales y debe cubrir las expectativas del organismo contratante. Una vez elaborado debería ser consensuado con la empresa que presta los servicios de mantenimiento del sistema. En ese acuerdo se deben contemplar la posibilidad de pruebas periódicas parciales o totales del sistema a fin de probar las contingencias y la recuperación.
15. Además de los Pliegos y las Ordenes de Compra se recomienda incluir un Acuerdo de Nivel de Servicio (SLA o Service Level Agreement) con la empresa proveedora del mantenimiento preventivo y correctivo del sistema TETRA. Estos acuerdos tienen como fin adaptar las generalidades de la contratación a un nivel más detallado de cómo se prestará ese servicio y todas las posibles eventualidades que puedan ocurrir. También sirven para delimitar las responsabilidades en caso de fallos o caídas del servicio.

VIII. Conclusiones:

El Sistema de Atención Médica de Emergencias se dispara cuando un ciudadano produce una llamada al número telefónico 107 o cuando el llamado es a algún otro número telefónico de emergencias como por ejemplo el 911. Es a partir de allí que el SAME toma contacto con el requerimiento y en base a esto dispone el envío de sus móviles con los profesionales para su atención. El despacho se carga en un registro que en base a la localización destina el móvil de las bases pre establecidas a ese efecto. La ubicación y las comunicaciones con los móviles se realizan mediante el sistema de radio provisto y mantenido por la Policía de la Ciudad. Para el despacho se registra el incidente en el sistema SAE 911, que da información de la posición de los móviles.

Desde este punto de vista, los sistemas de comunicaciones son puntos críticos para llevar adelante los fines para los cuales fue creado el SAME. Si fallaran las comunicaciones telefónicas, el sistema de registros y las comunicaciones radiales no podrían ponerse en marcha los mecanismos de atención médica que provee la Ciudad.

Este proyecto apuntaba a evaluar estos puntos críticos en su confiabilidad y disponibilidad y sus planes de continuidad del servicio. Luego de los relevamientos llevados a cabo en las tareas de campo se concluye que los sistemas en uso en el SAME son confiables y cuentan con disponibilidad basada en la redundancia del suministro eléctrico tanto en la central telefónica como en el sistema de radio TETRA.

Sin embargo, el análisis de la continuidad del servicio no se limita a este único punto y es allí donde surgen las observaciones realizadas. No ha habido, por parte del organismo, un estudio y análisis de las posibles fallas o caídas de estos sistemas. La criticidad de los mismos y sus efectos en la continuidad del servicio.

Las posibles fallas o caídas masivas o parciales de los sistemas y las comunicaciones son las contingencias posibles y su posterior recuperación. A esto atiende la adecuada planificación y formulación de los Planes de Contingencias y de Recuperación de Desastres.

La tercerización de estos servicios no exime al organismo de su responsabilidad de velar por la continuidad del servicio, máxime cuando este es de la criticidad de las emergencias médicas.

Se menciona la colaboración brindada por parte quienes proveen servicios al SAME:

ANEXO1

Presupuesto 2018 GCBA

Jurisdicción: 40. MINISTERIO DE SALUD

Programa **49 SISTEMA DE ATENCIÓN MÉDICA DE EMERGENCIA**

Unidad Ejecutora: DIR.GRAL.SIST.DE ATENC.MEDICA DE EMERG.
(S.A.M.E.)

Finalidad: Servicios Sociales

Función: Salud

UNIDAD RESPONSABLE:

DIR.GRAL.SIST.DE ATENC.MEDICA DE EMERG. (S.A.M.E.)

DESCRIPCIÓN:

S.A.M.E. funciona en un edificio propio, actualmente compartido con el Ministerio de Salud; ubicado dentro de la Comuna 4, sito en Monasterio 480, con una Central Operativa de última generación.

El Programa "Dirección General Sistema de Atención Médica de Emergencia (S.A.M.E.)" es el coordinador natural con los Hospitales del Gobierno de la Ciudad de Buenos Aires, para la atención de las emergencias pre-hospitalarias y el traslado de pacientes.

Posicionado entre los mejores Sistemas a nivel mundial y el mejor de la Región, teniendo la más baja tasa de mortalidad y con el objetivo de reducir el tiempo de arribo, es imprescindible contar con móviles asistenciales equipados con la última tecnología, sumar el adecuado abastecimiento de los mismos y contar con recurso humano calificado.

En esta Central se reciben, gestionan, regulan, categorizan y remiten las solicitudes de auxilios y traslados, desde la Central Operativa "107" MONASTERIO, la cual recibe la demanda de asistencia a través de teléfonos de marcación abreviada "107" y "136", movilizandolos recursos necesarios, previa categorización del incidente.

Desde el año 2016, con énfasis en el año 2017 y con proyección al 2018, el S.A.M.E. es convocado también para tareas inherentes a su conocimiento y saber hacer; ejemplos de ello son la designación dentro del Convenio AMBA para la implementación del SAME en la Provincia de Buenos Aires, la cobertura de eventos multitudinarios organizados por la

Ciudad (Carrera de Fórmula E, recitales, cobertura de la presencia de Mandatarios extranjeros, Conferencia Ministerial de la Organización Mundial de Comercio, etc.), apoyo logístico en catástrofes nacionales y la cobertura médica de los Juegos Olímpicos de la Juventud.

La Ciudad Autónoma de Buenos Aires, es una de las pocas ciudades en el mundo que durante el día logra duplicar la cantidad de gente circulante, por ello, se debe contar con un servicio público de salud de excelencia, reforzando el valor de cercanía entre los vecinos de la ciudad, trabajando en equipo para la concientización, la prevención de accidentes y en pro de una mejor calidad de vida.

Recursos disponibles:

Flota automotor

Se cuenta con una flota de móviles integrada por ciento veintidós (121) móviles discriminados en: AMBULANCIAS, Unidades CORONARIAS, Móviles "U.T.I.", Unidades PEDIATRICAS, NEONATOLOGICAS y de traslado PSIQUIATRICO, Flota de unidades LIVIANAS, Móviles de APOYO LOGISTICO, UNIDADES DE CATASTROFES, Móviles de COMUNICACIÓN ESPECIAL (ECUES), Móviles de TRIAGE y Móvil de TRASLADO EQUIPOS HUMANOS (MINIBUS).

Flota aérea:

Se cuenta con un servicio contratado que prevé la utilización de helicópteros para la aero-evacuación y traslado por vía aérea, de pacientes críticos.

Recursos Edilicios:

SEDE CENTRAL: asiento de la Dirección General, Central "107 MONASTERIO", Dirección Emergencia, Departamentos Médicos, Áreas Técnicas, Administrativas y Generales.

BASE RODO: asiento de Subgerencia Operativa Administración Flota Móviles SAME y su plantel de apoyo administrativo.

BASE OPERATIVAS HOSPITALARIAS, que incluye la del Hospital Cecilia GRIERSON.

BASES OPERATIVAS EXTRAHOSPITALARIAS, que comprenden

las bases MONASTERIO, ZONA CENTRO, CORDOBA y BONPLAND, CORDOBA y AGÜERO, CABALLITO y PUERTO MADERO.

ACTIVIDAD 1: Conducción

Integra todo lo referido a la Dirección General de la Repartición, la administración y el soporte técnico y profesional para el desarrollo de las distintas actividades. Está compuesta por Programas reglamentados y por labores internas de gestión.

Programa Docencia e Instrucción Permanente (Resolución Nº 2228/MSGC/06 BO Nº 2576) Cursos de capacitación para personal médico, no médico y población en general.

Programa de Prevención Comunitaria de Accidentes (Resolución Nº 2228/MSGC/06 B.O. Nº 2576) actividades de acciones preventivas en el ámbito educativo, institucional, comunitario y organizaciones intermedias.

Programa de Gestión de Información "ECUES / Equipo de Comunicación Unificada de Emergencias Sanitarias" (Resolución Nº 1270/MSGC/07 B.O. Nº 2733) para la generación rápida de información detallada del incidente.

Proyectos 2018

Continuar con los Programas de Docencia e Instrucción y de Prevención Comunitaria.

Mejorar en el relevamiento de la información al momento de producidos los distintos auxilios para poder brindar un mejor detalle de la misma.

Se evaluará la factibilidad de la apertura de nuevas bases para el rápido arribo de los móviles, siendo las zonas indicadas en: San Cristóbal en el Hospital Ramos Mejía, Base Echeverría y Ramsay y la consideración de la reapertura de la Base Aeroparque para cubrir el corredor norte de la Ciudad, como apoyo también de en emergencia y urgencia de aeronaves en pista.

En el año 2017 se presentó la inclusión de S.A.M.E. al Sistema Integral de Seguridad Pública, generando la necesidad de incorporar nuevas tecnologías de avanzada en materia de comunicación como la digitalización del "107", renovar los equipos portátiles y fijos y la adquisición de un "Video Wall". Asimismo, esto requerirá capacitaciones

generales al personal y actualizaciones específicas de hardware y software actuales.

ACTIVIDAD 5: Servicios Generales y de Mantenimiento

El S.A.M.E. cuenta con un servicio de soporte de aero-evacuación que surge como respuesta a la creciente complejidad de los incidentes en los que participa el S.A.M.E. respecto de la inmediatez en la respuesta de la asistencia y la accesibilidad en espacios específicos en el ámbito de la Ciudad.

A su vez, es preciso señalar que, en el marco de la normativa vigente, en el establecimiento se prestan por terceros, los siguientes servicios:

- MANTENIMIENTO y LIMPIEZA DE VEHÍCULOS AUTOMOTORES.
- LIMPIEZA DE EDIFICIOS.
- MANTENIMIENTO EDILICIO.

Proyectos 2018

Unificar los servicios concesionados de mantenimiento y limpieza del edificio Monasterio que hoy se encuentran separados, teniendo por un lado una Empresa para el servicio de limpieza y dependiendo de la extensión del Hospital Muñiz, el mantenimiento edilicio.

Mantener el alto estándar de higiene, limpieza y correcto funcionamiento de los móviles que integran la Flota.

En lo referente al SAME/AEREO, continuar con la excelencia en el servicio prestado.

ACTIVIDAD 24: Plan SUMAR

Programas "Pediatría en Casa" y "Hola Mamá" a través de la Central Operativa Línea 136, brinda la atención objeto de las funciones asignadas a niños y adolescentes.

Programa de Traslado Neonatal de Alta Complejidad (Nota N° 2698/DGSAME/08) para traslados de recién nacidos críticamente enfermos o prematuros.

Proyectos 2018

Continuar con los Programas comprendidos en esta actividad.

Promocionar la existencia de la línea directa "136" para la adecuada

discriminación y atención de las consultas emanadas de estos Programas.

ACTIVIDAD 29: Traslado de Pacientes

Esta actividad corresponde a la coordinación entre hospitales para el traslado de pacientes entre nosocomios del Sistema.

Coordinación Médica de Derivaciones y Traslados entre hospitales buscando camas de diferente nivel entre los efectores del sistema público, asimismo traslado de pacientes para estudios, interconsultas, hemoderivados, etc.

Programa de Traslado Neonatal de Alta Complejidad (Nota Nº 2698/DGSAME/08) para traslados de recién nacidos críticamente enfermos o prematuros.

Proyectos 2018

Continuar con el apoyo brindado hasta el momento, en coordinación y traslado de pacientes.

ACTIVIDAD 30:

Atención Médica Pre-Hospitalaria

Es la principal actividad que desarrolla el S.A.M.E. y se encuentra conformado por: Auxilios médicos Urgentes / "Código Rojo"; Auxilios médicos No Urgentes/ "Código Amarillo".

Dispositivo de Eventos Especiales "DEES" (Resolución Nº 2228/MSGC/06 B.O.Nº 2576) para la asistencia de víctimas múltiples.

Bases Hospitalarias ubicadas en las Guardias Médicas del Departamento de Urgencia de los Hospitales Generales de Agudos y Pediátricos del Sistema y conformadas por móviles de auxilio que cubren las necesidades emergentes del radio asistencial propio.

Bases Extra hospitalarias ubicadas en zonas estratégicas de la Ciudad (por densidad de población, extremos del radio asistencial respecto al Hospital cabecera, centro neurálgico de tránsito y concentración de personas, etc.) y constituidas para disminuir los tiempos en la atención de los auxilios y en colaboración con los Hospitales cercanos.

Programa de Factores Humanos (Resolución Nº 2228/MSGC/06

B.O.Nº 2576) equipo de profesionales de la salud mental para la asistencia psicológica de víctimas, familiares y personal de la salud.

SAME / AEREO: realiza el soporte de aero-evacuación con helicópteros, de pacientes en riesgo inminente de vida y de difícil accesibilidad para la vía terrestre.

Proyección 2018

Seguir siendo el servicio de asistencia pre-hospitalaria de excelencia.

Respecto de las acciones de cobertura de asistencia oficial del S.A.M.E. especificados precedentemente, es importante sostener el mantenimiento y fortalecimiento de la flota automotor, equipamiento médico y recurso humano calificado.

Para el año 2018, en sintonía a objetivos del gobierno y en concordancia con el valor de integración, el S.A.M.E. continuará dando apoyo con su estructura y capacidad operativa la dinámica de la complejidad de la Ciudad en su conjunto, sobre todo por el desarrollo urbanístico de los barrios vulnerables de la Ciudad, sumado a la ampliación de la red de subtes y obras de infraestructura vial y de transporte.

Programa **49 SISTEMA DE ATENCIÓN MÉDICA DE EMERGENCIA**

Unidad Ejecutora: DIR.GRAL.SIST.DE ATENC.MEDICA DE EMERG.(S.A.M.E.)
 Jurisdicción: 40.MINISTERIO DE SALUD
 Finalidad: Servicios Sociales
 Función: Salud

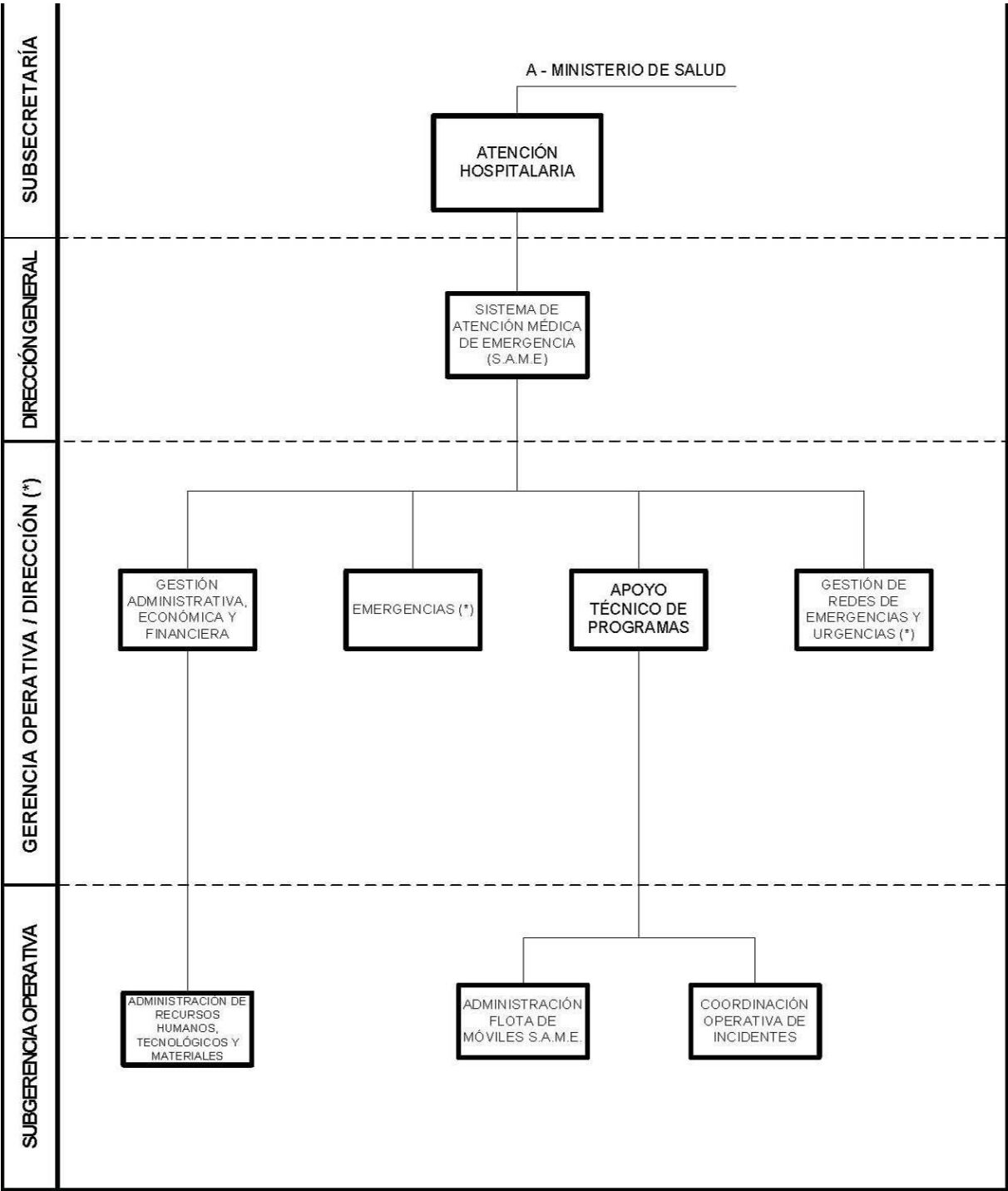
PRESUPUESTO FINANCIERO	
Inciso Principal	IMPORTE
Gastos en personal	528.843.368
Personal Permanente	514.565.368
Personal Transitorio	2.158.232
Asignaciones familiares	2.657.572
Asistencia social al personal	7.998.257
Gabinete de autoridades superiores	1.463.939
Bienes de consumo	3.479.791
Productos alimenticios, agropecuarios y forestales	100.000
Textiles y vestuario	1.520.000
Pulpa,papel, cartón y sus productos	130.000
Productos químicos, combustibles y lubricantes	990.391
Otros bienes de consumo	739.400
Servicios no personales	37.227.419
Servicios básicos	3.076.783
Alquileres y derechos	174.000
Mantenimiento, reparación y limpieza	23.864.636
Servicios Especializados, Comerciales y Financieros	10.100.000
Pasajes, viáticos y movilidad	12.000
Bienes de uso	50.000.000
Maquinaria y equipo	50.000.000
TOTAL	619.550.578

PRESUPUESTO FÍSICO			
VARIABLE	DENOMINACIÓN	U. MEDIDA	CANTIDAD
META	PACIENTES ATENDIDOS EN ATENCION ASISTENCIA		
339.660	MÉDICA PREHOSPITALARIA		

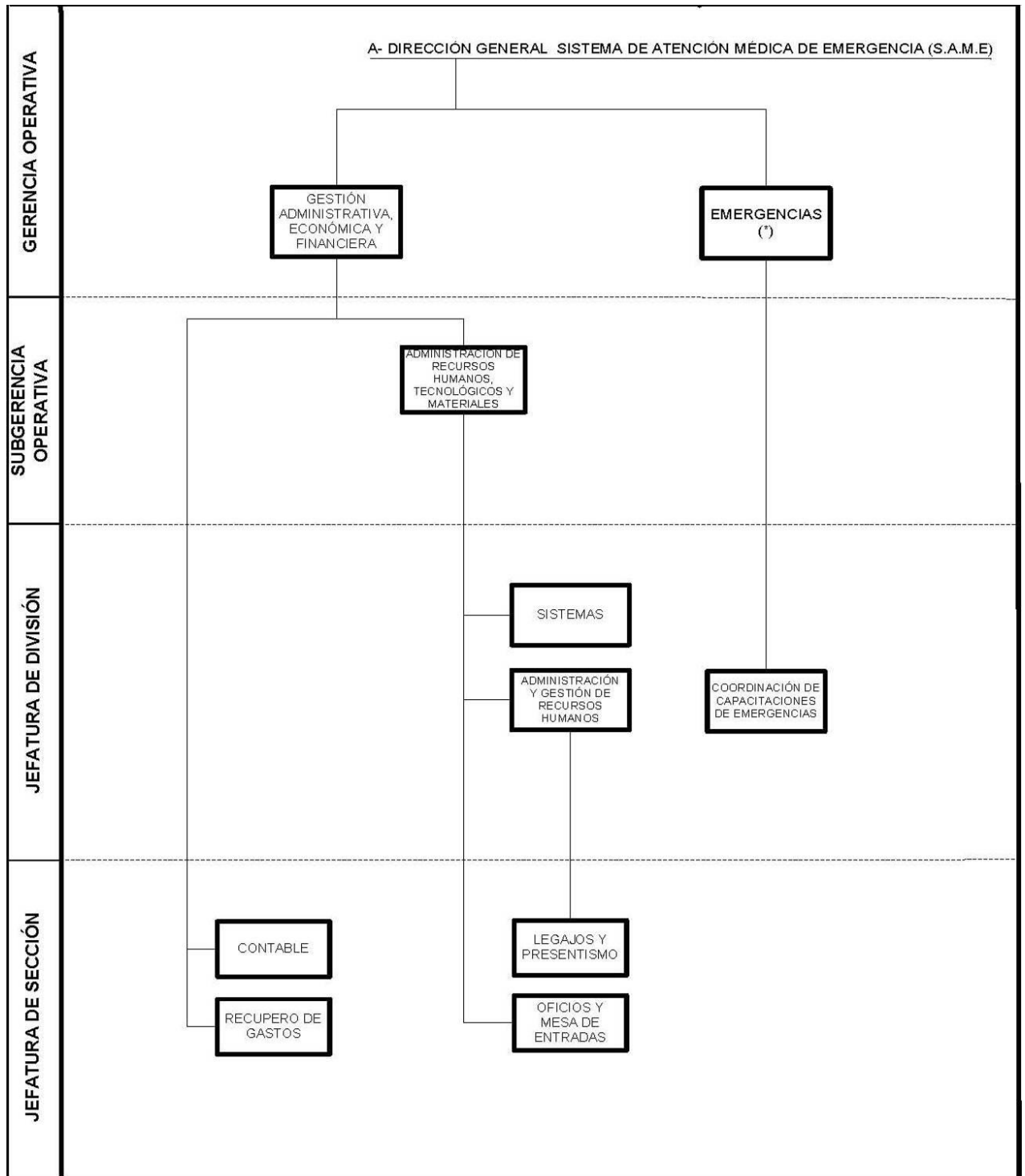
ANEXO 2

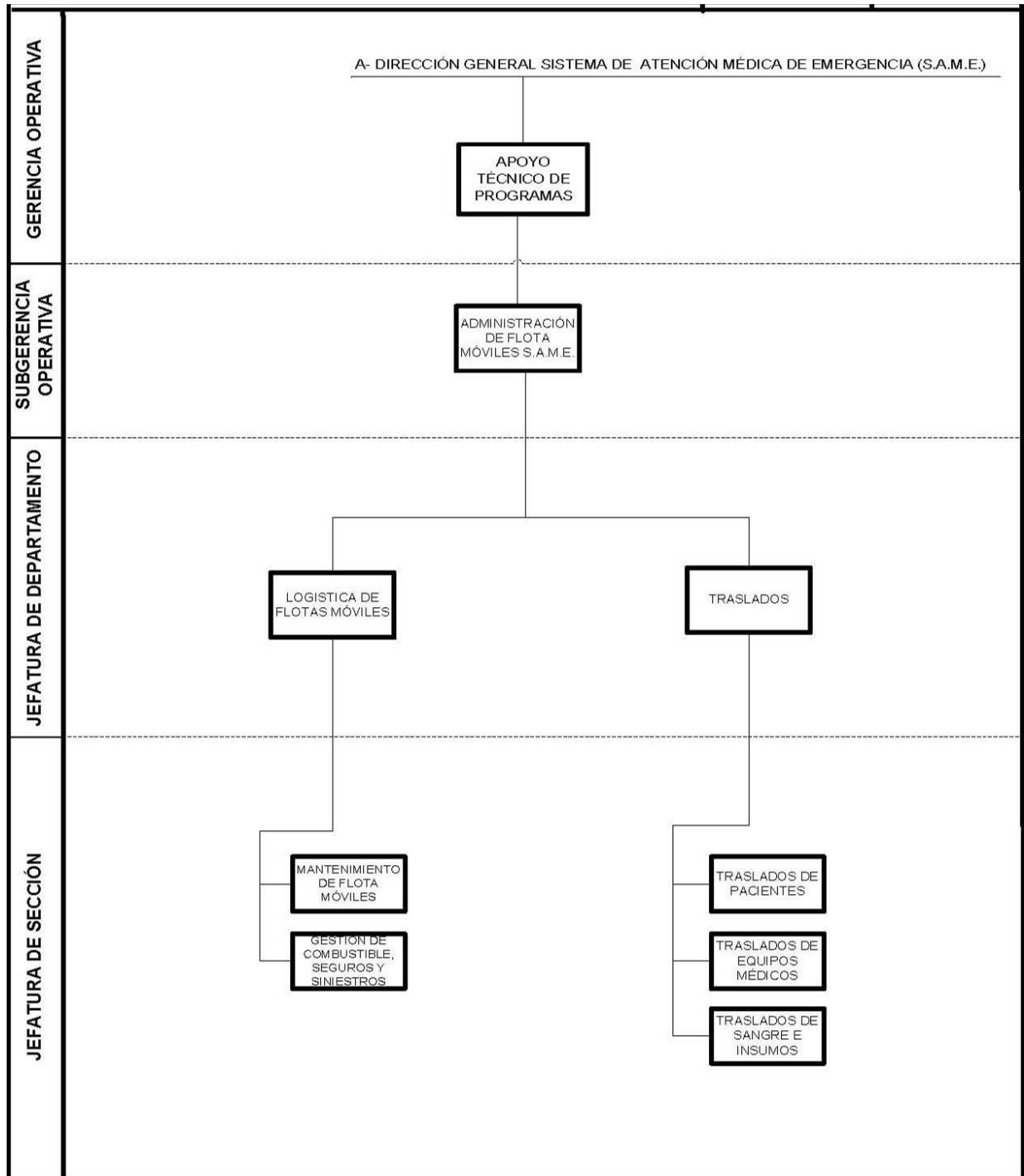
Organigrama

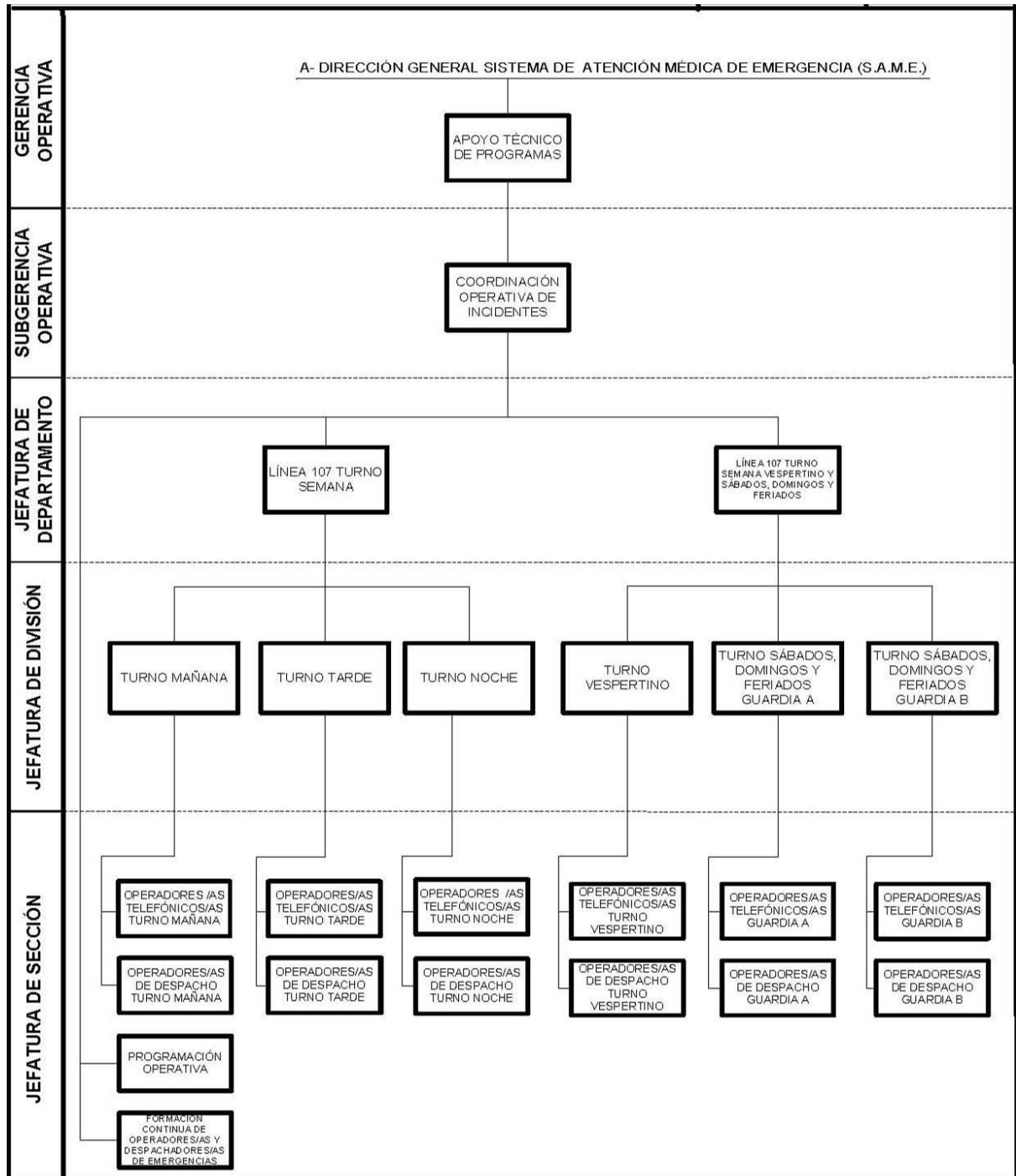
Separata de Boletín Oficial de la Ciudad de Buenos Aires 5575 del 12/3/2019



(*) CARGOS A OCUPAR POR CARRERA PROFESIONAL DE SALUD O REGIMEN GERENCIAL







Descripción de Responsabilidades Primarias:⁹

Establecer las normas y procedimientos para el funcionamiento de los servicios de urgencia, emergentológicos de salud y de desastre en el ámbito de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires.

Coordinar y supervisar los recursos humanos, técnicos y financieros puestos a su cargo y las actividades por ellos desempeñadas a fin de asegurar la asistencia a la comunidad en situaciones de urgencia, emergencia médica y/o desastre en el ámbito de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires.

Coordinar la interacción con el Ministerio de Justicia y Seguridad en la elaboración, provisión y revisión periódica de los planes de emergencias de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires.

1.1.3 SUBGERENCIA OPERATIVA ADMINISTRACIÓN DE RECURSOS HUMANOS TECNOLÓGICOS Y MATERIALES

Descripción de Acciones

Coordinar el reclutamiento, selección, registro, contratación y contralor del personal de la Dirección General.

Coordinar los procesos de ingreso, promoción, registro, modificación (categoría, antigüedad, títulos, asignaciones familiares), traslados, bajas, licencias, declaraciones a presentar, asistencia e incompatibilidades de la Dirección General.

Intervenir en el desarrollo y actualización de los perfiles ocupacionales en base a competencias laborales en coordinación con la Dirección General Administración y Desarrollo de Recursos Humanos.

Tramitar acciones y sanciones surgidas del Régimen Administrativo (Leyes, convenios y normativa laboral vigente) del personal de la Dirección General.

Administrar el sistema contable patrimonial y actualizar el inventario de los bienes físicos de la Dirección General.

Administrar la mesa de entradas, salidas y despacho de la Dirección General.

Coordinar los requerimientos de apoyo técnico informático, de acuerdo con las normas y procedimientos establecidos por la Dirección General Sistemas de Información Sanitaria.

Coordinar los requerimientos de reproducción del tráfico radial y telefónico

⁹ Se extractaron las descripciones principales relacionadas con el proyecto de auditoría.

originado en la atención de incidentes.

1.1.3.2 JEFATURA DE DIVISIÓN SISTEMAS

Descripción de Acciones

Administrar y controlar el funcionamiento de las comunicaciones de la línea 107 y el enlace con las bases operativas.

Realizar el mantenimiento, instalación y configuración de equipos, y sistemas informáticos utilizados por la Dirección General.

Coordinar el soporte técnico de la Dirección General, detectando y resolviendo incidentes de hardware y/o software informático, en coordinación con las áreas competentes.

Realizar el soporte de la conectividad de las cámaras de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires con la central operativa de la línea 107.

Mantener, controlar y administrar los recursos informáticos y de comunicación de los puestos de radiocomunicación de la central operativa de la línea 107 y las bases operativas.

Brindar el soporte técnico al sistema de atención de llamadas de emergencias y despacho de la línea 107.

Intervenir en la implementación de los planes de capacitación y entrenamiento sobre nuevas tecnologías a personal del S.A.M.E., en coordinación con las áreas competentes

Proponer innovaciones tecnológicas de acuerdo a las necesidades del S.A.M.E

Controlar y administrar el funcionamiento de la comunicación con los helicópteros del servicio de aeroevacuación.

1.2 DIRECCIÓN (*) EMERGENCIAS

Descripción de Acciones

Entender y participar en la coordinación del funcionamiento de la atención médica de emergencias en su fase prehospitalaria.

Supervisar la coordinación, ante emergencias y/o eventos con víctimas múltiples, de las áreas de urgencia sectoriales con las entidades de atención médica intervinientes y la Dirección Gestión de Redes de Urgencias y Emergencias.

Proponer la elaboración de normas reglamentarias, guías de actuación y

procedimientos relacionados con la atención médica prehospitalaria y su interrelación con otras áreas de atención médica, en coordinación con la Dirección Gestión de Redes de Emergencias y Urgencias.

Intervenir en las propuestas de designación de los profesionales que se desempeñen en las áreas de urgencia de las diferentes unidades de ejecución y en la planta orgánica funcional de S.A.M.E., en coordinación con la Dirección General Administración y Desarrollo de Recursos Humanos.

Supervisar y controlar, ante situaciones excepcionales, las actividades de la central operativa, el trabajo de campo y la coordinación médica, en coordinación con la Dirección de Gestión de Redes de Emergencias y Urgencias.

Organizar los recursos materiales y sanitarios para enfrentar eventos con víctimas múltiples, en coordinación con la Subsecretaría de Emergencias del Ministerio de Justicia y Seguridad del Gobierno de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires.

Supervisar la elaboración de comunicaciones y trabajos científicos y/o de investigación en temas de su incumbencia.

Supervisar la instrucción y capacitación del personal asignado a la atención de las urgencias y emergencias prehospitarias.

Analizar los factores de riesgo y vulnerabilidad ante situaciones de desastres en la Ciudad Autónoma de Buenos Aires, y elaborar planes y acciones para dar respuesta a los mismos.

Llevar un registro estadístico de la cantidad de auxilios efectuados, en sus diferentes modalidades, a fin de informar a las áreas requirentes.

1.3 GERENCIA OPERATIVA APOYO TÉCNICO DE

PROGRAMAS Descripción de Acciones

Gestionar la flota de vehículos del Sistema de Atención Médica de Emergencias para brindar a la comunidad el servicio de auxilio y emergencias, así como aquellos traslados de pacientes, sangre, hemoderivados y profesionales que le sean asignados.

Asegurar la disponibilidad de móviles para dar respuestas a las demandas de auxilio y emergencias.

Supervisar el mantenimiento de los vehículos de la flota del S.A.M.E.

Administrar la confección y registro patrimonial de los medios de transporte a su cargo.

Gestionar y optimizar los sistemas de comunicaciones del S.A.M.E.

1.3.2.3 JEFATURA DE DEPARTAMENTO LÍNEA 107 TURNO

SEMANA Descripción de Acciones

Planificar, coordinar y supervisar el trabajo realizado por los/as operadoras/as de la central operativa del turno semana mañana, tarde y noche.

Coordinar el proceso de asistencia, atención, contención y orientación de los llamados recibidos y su despacho.

Monitorear y evaluar el registro de llamadas que ingresan a la central operativa.

Asistir a la Subgerencia Operativa en la producción de estadísticas e indicadores.

Controlar la operatividad general del sistema y la realización de los servicios especiales en eventos masivos y elevar reportes.

Gestionar los traslados judiciales, en coordinación con las áreas competentes.

ANEXO 3

Res 2013/177/ASINF y Resolución N° 239-ASInf/15 y sus ampliaciones complementarias

RESOLUCIÓN N° 177/ASINF/13¹⁰

Buenos Aires, 6 de noviembre de 2013

VISTO:

La Leyes Nros 104/98, 1845/05 y sus modificatorias, 2.689/08, 3304/09, 4.013/11, los Decretos Nros. 1.036/GCABA/08 660/GCABA/11, la Resoluciones Nos. 78/ASINF/12, 190/MMGC/12, el Expediente Electrónico N° 04591478-MGEYA-ASINF-2.013, y

CONSIDERANDO:

Que mediante Ley N° 2.689/2.008, se creó la Agencia de Sistemas de Información del Gobierno de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires (ASINF), como órgano rector en materia de tecnologías de la información y las comunicaciones en el ámbito del Poder Ejecutivo, y como entidad autárquica en el orden administrativo, funcional y financiero; Que la Ley de Ministerios N° 4.013/2.011 establece que la Agencia de Sistemas de Información (ASINF) se encuentra bajo la órbita del Ministerio de Modernización del Gobierno de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires, Unidad Ministerial que, se encarga de supervisar su funcionamiento, en un todo conforme con dicha Ley, su Decreto Reglamentario N°660/2011 y sus modificatorios;

Que asimismo, la ASINF es el órgano rector en materia de tecnologías de la información y telecomunicaciones y tiene como objetivo organizar y coordinar con todas las dependencias del Poder Ejecutivo, la infraestructura informática, de telecomunicaciones y de los sistemas de información, dotando a la Ciudad de un plan autosuficiente, razonable y coordinado de gobierno electrónico;

Que en este sentido en el artículo 3° de la Ley 2.689, enuncia los Principios rectores bajo los cuales la Agencia deberá organizarse y funcionar, estableciendo entre otros, el de "Promover la estandarización de los bienes informáticos, equipos, recursos, sistemas y programas a ser utilizados por el Poder Ejecutivo", así como "...el desarrollo, modernización y economía administrativa integral, en las dependencias y entidades de la administración pública, a fin de que los recursos y los procedimientos técnicos sean aprovechados y aplicados con criterios de transparencia, eficacia, eficiencia y austeridad";

¹⁰ Se han extractados los párrafos principales.

Que en concordancia, se definen entre las funciones del ente, la de " (...) a) Definir y establecer la política gubernamental en materia de Sistemas de Información y el uso de medios electrónicos para la gestión, dictando normas técnicas, metodologías de gestión de proyectos y desarrollo de software y estándares en materia de Tecnologías de Información y Telecomunicaciones a ser aplicadas en consonancia con estándares internacionales, que garanticen la interoperabilidad y accesibilidad de los servicios electrónicos del Poder Ejecutivo (...) "(Artículo N° 4 de la Ley 2689);

Que asimismo esta Agencia de Sistemas de Información, se encuentra comprendida en el ámbito de aplicación de la Ley N° 3.304/2.009, (Ley de Modernización de la Administración Pública del Gobierno de la Ciudad de Buenos Aires);...

Que en virtud de lo establecido en los párrafos precedentes, ésta Agencia ha elaborado una serie de Políticas que constituyen el "Marco Normativo de Tecnología de Información" que deberán ser aplicadas en todo el ámbito del Poder Ejecutivo del Gobierno de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires;

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;

Que por otro lado, cada dependencia del Gobierno de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires, será responsable de dar cumplimiento y hacer cumplir con lo establecido en las presentes Políticas;

Que la Sindicatura General del Gobierno de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires y las Unidades de Auditoría Interna de cada jurisdicción, actuando como órganos del sistema de Control Interno del GCABA, serán responsables por la fiscalización del cumplimiento de las políticas establecidas por la ASI en virtud de las competencias que le son propias, según la normativa vigente;

Que asimismo es necesario poner en ejecución la implementación del proceso de adecuación de todos los Activos Tecnológicos del Gobierno de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires al "Marco Normativo de Tecnología de Información" en todo el ámbito del Poder Ejecutivo del Gobierno de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires; Que en lo que respecta a la adecuación a las presentes Políticas de los Recursos Tecnológicos existentes y en uso en las distintas dependencias del Gobierno de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires resulta conveniente otorgar un plazo de adaptabilidad de doce (12) meses;

Que ello así, es menester establecer que las Políticas de Análisis de Riesgo Tecnológico y de Clasificación de la Información comenzaran a regir a partir de los seis (6) meses de la publicación de la presente Resolución;

Que asimismo la Política de Administración de Contraseñas entrará en vigencia a partir de los dos (2) meses de su publicación;

Que la Procuración General de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires (fs. 23) y la Sindicatura General del Gobierno de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires (fs. 15) han tomando intervención que les compete en el marco de las atribuciones que le son propias;

Que por lo expuesto, resulta necesario dictar el acto administrativo correspondiente a fin de aprobar el "Marco Normativo de Tecnología de Información", que deberán observar todas las dependencias del Poder Ejecutivo del Gobierno de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires.

Por ello, y en uso de facultades que le son propias,

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**

El mencionado marco está compuesto por las siguientes Políticas:

- PO0001 - Política Catálogo General - Descripción y codificación de cada uno de los documentos que forman parte del Marco Normativo de TI.
- 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.
- PO0201 - Política de 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.
- 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.
- 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.
- 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.
- 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 en 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 (CCEG) 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.
- 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.
- PO0901 - Política de Separación de Ambientes - 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.
- PO1001 - Política de Respuesta ante Incidentes - 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.
- PO1201 - Política de licencias y legalidad del 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.
- PO1301 - Glosario de Términos y Definiciones - Términos empleados en la redacción dentro del contexto del marco normativo de TI.
- ES0101 - Estándar de Arquitectura para los Sistemas de Información e Infraestructura del Data Center - Formalizar y especificar el modelo de arquitectura aplicable a los Data Centers operados por la ASI, asegurando mediante una adecuada gestión tecnológica, su escalabilidad, agilidad y alta disponibilidad.
- ES0901 (año 2014) - Estándar de Desarrollo Agencia de Sistemas de Información - Definir los requisitos que deben cumplir todas las aplicaciones del GCABA, como así también establecer la interacción con los distintos actores en el marco del proceso de desarrollo de dichas aplicaciones.
- PC0901 - Proceso de control de cambios en software de aplicación provisto por Organismos - Describir los pasos a seguir al momento de realizar un cambio en un software de aplicación en la implementación de nuevas aplicaciones o versiones evolutivas y correctivas de aplicaciones existentes.

Anexo Resolución N° 239-ASInf/15

- PO0103 - Política Nomencladora - La presente política tiene por objeto establecer la codificación y los criterios que se utilizarán para elaborar las Políticas, Procesos, Procedimientos, Estándares, Guías y Modelos que conforman el Marco Normativo de TI vigente en el GCABA.

- GU0101 - Guía del Usuario de los Sistemas de Información del GCABA - Capacitar a los usuarios en el uso eficiente de los recursos tecnológicos.
- GU0101 – Guía de Protección de Datos Personales - Orientar a los funcionarios del GCABA en el proceso de adecuación e inscripción de las bases de datos públicas según lo dispuesto por la Ley CABA 1845/2006; sometiendo las mismas a la supervisión y control de la Defensoría del Pueblo de la CABA, actuando como Órgano de Control en el Cumplimiento de la Ley.
- ES0901 (año 2019) - Estándar de Desarrollo Agencia de Sistemas de Información - Definir los requisitos que deben cumplir todas las aplicaciones del GCABA, como así también establecer la interacción con los distintos actores en el marco del proceso de desarrollo de dichas aplicaciones.

ANEXO 4 RED TETRA



RED DE COMUNICACIONES DE EMERGENCIAS DE GCABA – TETRA

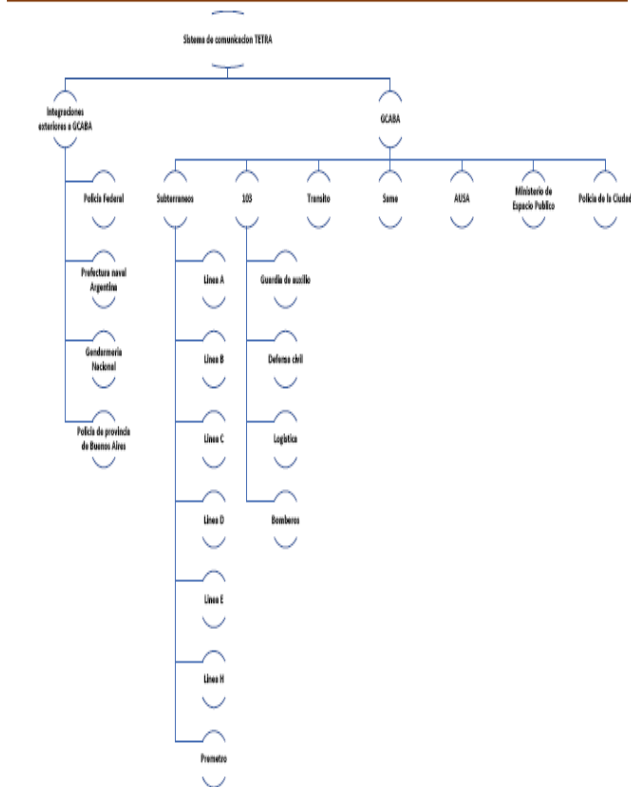


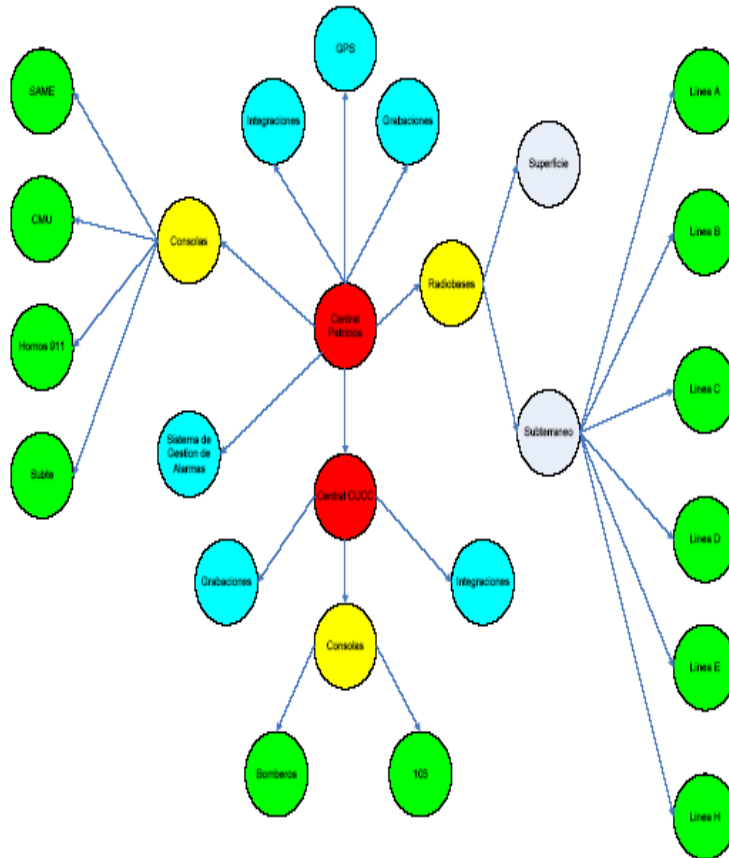
Diagrama esquemático usuarios

INFRAESTRUCTURA TRONCALIZADA

2



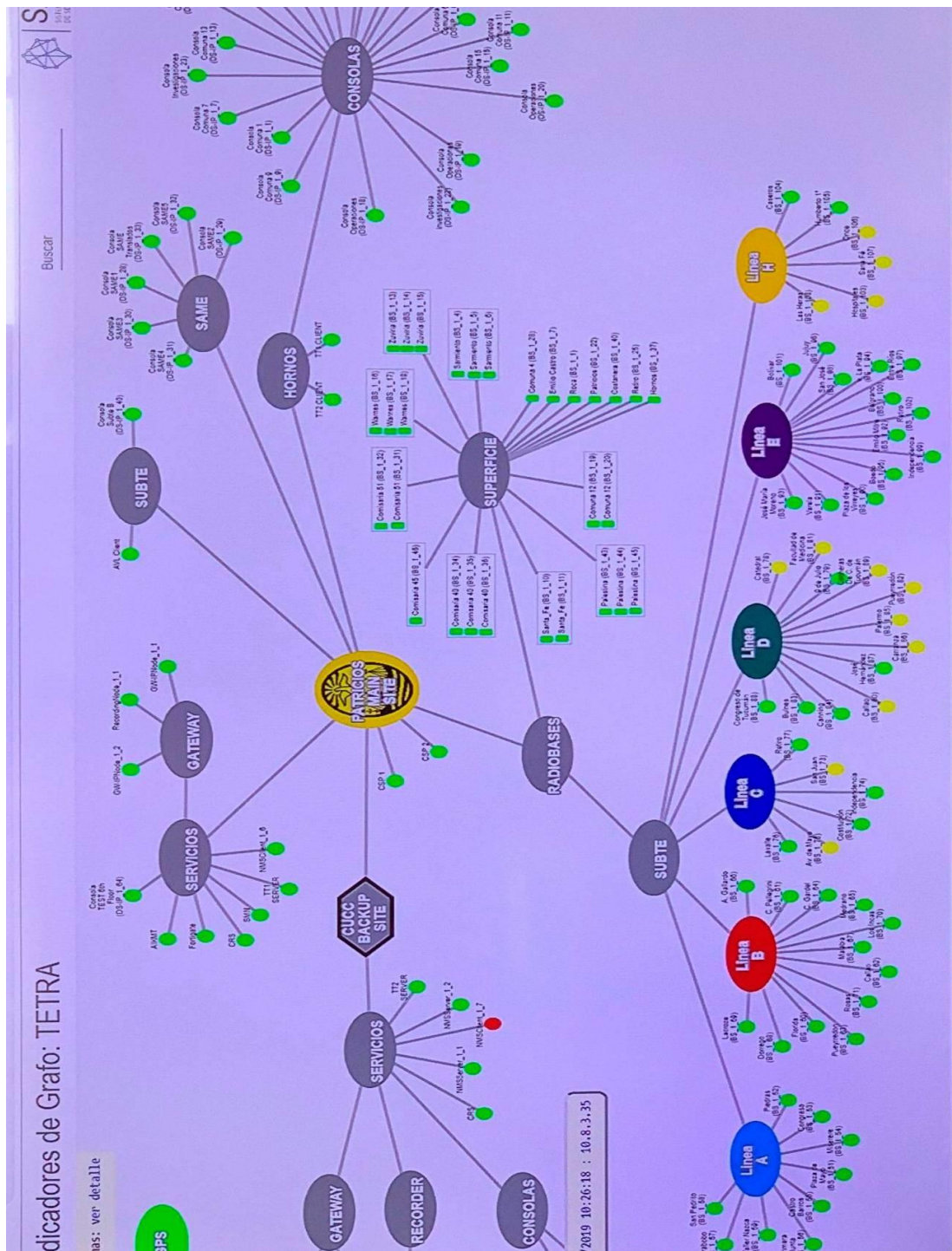
RED DE COMUNICACIONES DE EMERGENCIAS DE GCABA – TETRA



Esquema elementos de la Red

INFRAESTRUCTURA TRONCALIZADA

4



ANEXO 5



Extinguidores de Incendio de FM200



Pack de Baterías de UPS



Detectores de humo y extinguidores en el techo.

