



INFORME FINAL DE AUDITORIA

Con Informe Ejecutivo

Proyecto N° 10.19.02

REGISTRO INFORMATIZADO ÚNICO Y PERMANENTE DE PROVEEDORES (RIUPP) – ELECTRÓNICA DE PROVEEDORES Y REGISTRO INFORMATIZADO DE BIENES Y SERVICIOS

Auditoría de Relevamiento

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: 10.19.02

Nombre del Proyecto Auditoría: Registro Informatizado Único y Permanente de Proveedores (RIUPP) – Electrónica de Proveedores y Registro Informatizado de Bienes y Servicios.

Tipo: Auditoría de Relevamiento

Organismo auditado: Dirección General de Compras y Contrataciones

Objeto: Registro Informatizado Único y permanente de Proveedores (RIUPP) Gestión Electrónica de proveedores y Registro Informatizado de Bienes y Servicios en la Dir. General de Compras y Contrataciones y áreas o entes relacionados.

Jurisdicción: 60 - Ministerio de Hacienda 11- Compra de Bienes y Contratación de Servicios 623- Dirección General de Compras y Contrataciones

Presupuesto: N/A

Objetivo: Relevar las prestaciones alcance, módulos y el grado de desarrollo y la conformación del Registro Informatizado Único y permanente de Proveedores (RIUPP) - Gestión Electrónica de proveedores y Registro Informatizado de Bienes y Servicios.

Alcance: Prestaciones, Módulos, alcance, grado de desarrollo, objetivos, áreas usuarias y de soporte, ciclos de tecnología, modelo de gestión tecnológica del Registro Informatizado Único y permanente de Proveedores (RIUPP) - Gestión Electrónica de proveedores y Registro Informatizado de Bienes y Servicios.

Período a Auditar: 2018

Supervisor: Ing. José Recasens

FECHA DE APROBACIÓN DEL INFORME: 30 DE OCTUBRE DE 2019

APROBADO POR: UNANIMIDAD

RESOLUCIÓN AGC N°: 307/19

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

INFORME EJECUTIVO

Lugar y fecha	Buenos Aires, Octubre 2019
Código de Proyecto	10.19.02
Denominación del Proyecto	Registro Informatizado Único y permanente de Proveedores. RIUPP –Gestión electrónica de proveedores y registro informatizado de bienes y servicios.
Período examinado	2018
Objetivo de la auditoria	Relevar las prestaciones alcance, módulos y el grado de desarrollo y la conformación del Registro Informatizado Único y permanente de Proveedores (RIUPP) - Gestión Electrónica de proveedores y Registro Informatizado de Bienes y Servicios
Alcance	Prestaciones, Módulos, alcance, grado de desarrollo, objetivos, áreas usuarias y de soporte, ciclos de tecnología, modelo de gestión tecnológica del Registro Informatizado Único y permanente de Proveedores (RIUPP) - Gestión Electrónica de proveedores y Registro Informatizado de Bienes y Servicios

CONSIDERACIONES PREVIAS

La Dirección General de compras y contrataciones depende de la Secretaría de Gestión Operativa del Ministerio de Economía y Finanzas.

La Dirección General tiene como objetivo satisfacer los requerimientos en bienes y servicios que efectúa todo Organismo del Gobierno de la Ciudad de Buenos Aires, instrumentando los procedimientos para la tramitación de la compra de bienes y contratación de servicios. Interviene en todas las instancias del trámite administrativo derivado de la acción de contratar, requerido por la Unidad Ejecutora en el marco de la Ley N° 2095 de Compras y Contrataciones de la Ciudad y su correspondiente Decreto Reglamentario. Procura impulsar un sistema de compras, ágil y moderno, con nuevas herramientas tecnológicas, con sustentabilidad y protección del medioambiente. Genera normativa para favorecer y facilitar la introducción de las nuevas tecnologías y apoyar los criterios de sustentabilidad en las Compras y Contrataciones del Gobierno de la Ciudad de Buenos Aires.

Es el órgano rector del Sistema de Compras y contrataciones del Gobierno de la Ciudad de Buenos Aires. Establece los procesos de compras, ventas y contrataciones comprendidos en la Ley N° 2.095 y modificatorias, abarcando todas las instancias de los mismos mediante los sistemas electrónicos y aplica sanciones a los oferentes o adjudicatarios, a solicitud del órgano contratante.

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

CONCLUSIONES

Tanto el RIUPP como RIBS son dos módulos que llevan varios años en operación y actualmente funcionan con estabilidad y bajo nivel de adecuaciones. Los usuarios manifiestan conformidad con los servicios de procesamiento, soporte, mesa de ayuda y desarrollo evolutivo que reciben del área informática responsable.

La informatización de estos módulos facilitó la normalización de la información de los proveedores y de los artículos utilizada por los sistemas BAC y SIGAFF. En particular el RIUPP se complementó con la incorporación del repositorio único documental de proveedores, una pieza del SADE denominada GUP cuyo acceso se efectúa sólo a través del Sistema Documental. Es necesario que el RIUPP acceda a la información del repositorio documental del GUP en forma directa lo que mejorará la eficiencia. También se debe tender a unificar la información común ya que ésta no pertenece a ningún sistema sino que es una entidad independiente de los mismos. Actualmente hay información que reside en los repositorios de los sistemas de otras reparticiones como la AGIP. En suma, se debe tender a la integración en las transacciones, los accesos y la información.

Con el RIUPP los proveedores pueden inscribirse en línea lo que simplifica y agiliza el trámite, pero aún subsiste un paso presencial obligatorio para algunos procedimientos.

Se utilizan diferentes usuarios y claves para diferentes sistemas a los que muchas veces se suma un inicio de sesión local con otro usuario y clave. Esto también constituye una ineficiencia ya que se deben mantener varios usuarios y claves para cada persona física.

El área de seguridad de la información depende de la Dirección General Unidad Informática de Administración Financiera que administra los ciclos de tecnología lo que debilita el ambiente de control. También el procesamiento está a cargo de la misma Dirección. Si estuviera a cargo de la ASInf, algo que la dimensión del GCBA justifica, se fortalecería el ambiente de control. La ASInf también debería proveer a todas las áreas del GCBA los sistemas comunes que todas ellas utilizan como el de mesa de ayuda lo que redundaría en economía por la mayor escala y facilitaría la estandarización de indicadores de desempeño.

No se designó el propietario de la información ni se efectuó la clasificación de la misma, lo cual afecta la posibilidad de efectuar un adecuado análisis de riesgos conforme a normativa interna de la ASInf.

Finalmente es necesario que la DGCyC y la DGUIAF actualicen y compaginen la organización y sus procedimientos de un modo sistemático, con el apoyo de especialistas.

PRINCIPALES DEBILIDADES

1-Las bases de datos de los sistemas carecen de integración.

La entidad proveedores del RIUPP tiene tablas específicas dentro de las bases de datos que no están integradas a las de otras aplicaciones como las de la AGIP.

2-Los sistemas GUP-RIUPP no funcionan integradamente.

Los aplicativos que intervienen en la registración funcionan sin interactuar entre sí, debiendo salir de uno para consultar datos del otro.

3-Falta de inicio de sesión unificado del usuario interno.

El usuario interno debe realizar un doble inicio de sesión (log in) ya que debe utilizar un usuario y clave para ingresar a GUP a través de SADE y otro usuario y clave para el RIUPP. Esto genera ineficiencia porque deriva en incomodidad para el usuario y duplicidad de la estructura de administración para las claves.

4-Falta de inicio de sesión unificado del usuario externo.

El usuario externo debe realizar un doble inicio de sesión (log in) ya que debe utilizar un usuario y clave para ingresar al RIUPP- BAC y otro usuario y clave para los sistemas de tributación que administra la AGIP. Esto genera ineficiencia porque deriva en incomodidad para el usuario y duplicidad de la estructura de administración para las claves. También es desaconsejable para la seguridad ya que cuantas más formas de acceder existan, mayor será la probabilidad de que se genere una debilidad en alguna de ellas.

5-Propietarios de la Información (Data Owner) sin designar.

No se han designado formalmente los dueños del dato o propietarios de la información en línea con lo requerido por la norma ASINF PO0401 Responsabilidades sobre la información. Estas designaciones constituyen una pieza clave en el armado de la seguridad ya que asignan responsabilidades sobre funcionarios no técnicos, cuya falta genera un vacío organizacional.

6-El procesamiento no es independiente del área usuaria.

El grado de independencia del procesamiento respecto del área usuaria es bajo. El procesamiento y administración del equipamiento es realizado por la DGUIAF dentro del Ministerio de Economía y Finanzas más allá de que el equipo respectivo y las bases de datos estén *hosteados* en la ASInf.

7-Falta de independencia del área de seguridad.

El área de seguridad no es independiente de la DGUIAF que administra los ciclos de tecnología. El área de seguridad depende del Gerente de RRHH, Capacitación y Seguridad de la información, que a su vez depende del Director General de la Unidad Informática de Administración Financiera.

8-La seguridad de la DGUIAF no interactúa con área de seguridad de la ASInf.

No se dispone de un mecanismo de interacción entre el órgano rector y el área de seguridad de la ASInf más allá de las tareas locales de alineamiento con las normas que la ASInf formaliza.

9-Diferencias entre las acciones formales y las reales.

Las acciones de la DGUIAF plantean que esta área debe abocarse a efectuar definiciones funcionales de los sistemas que la ASInf se encargará de desarrollar. Sin embargo el desarrollo de los aplicativos y su implementación constituyen la actividad central de la DGUIAF por lo que la descripción de acciones debe corregirse.

10-Acuerdos de niveles de servicio.

Se carece de acuerdos formales de niveles de servicio tanto de los brindados por la DGUIAF a sus usuarios como los recibidos por esta desde la ASInf.

11-Documentación incompleta.

La documentación técnica del RIUPP no permite el entendimiento completo del proceso ya que carece de una descripción de nivel medio que acompañe al diagrama de flujo y permita una comprensión natural de lo general a lo particular sin recurrir a los instructivos y manuales de usuario del sistema.

12-No se clasificó la información.

No se efectuó una clasificación de la información en línea con lo requerido por la norma ASInf PO0402-Política de clasificación de la información. La clasificación de la información es un insumo del proceso de evaluación de riesgos.

13-Registro de mesa de ayuda con baja estructuración.

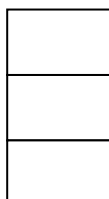
El registro de mesa de ayuda no garantiza que todos los incidentes queden registrados ni incluye una evaluación final del servicio.

14-Capacitación en seguridad.

Las áreas usuarias no han recibido capacitación relativa a buenas prácticas de seguridad, cuidado del medio ambiente y ergometría, con relación a los puestos de trabajo.

15-Libro de quejas.

Los accesos a un libro de quejas, agradecimientos, sugerencias y reclamos en la web para que los proveedores se manifiesten a través de la página respectiva no son claramente accesibles desde la página de proveedores.



INFORME FINAL DE AUDITORÍA
“REGISTRO INFORMATIZADO ÚNICO Y PERMANENTE DE
PROVEEDORES (RIUPP) – ELECTRÓNICA DE PROVEEDORES Y
REGISTRO INFORMATIZADO DE BIENES Y SERVICIOS”
PROYECTO N° 10.19.02

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 relevamiento de Sistemas en el ámbito de la Dirección General de Planificación y Control de Gestión con el objeto detallado en el apartado siguiente.

OBJETO DE AUDITORIA

Registro Informatizado Único y permanente de Proveedores (RIUPP) Gestión Electrónica de proveedores y Registro Informatizado de Bienes y Servicios en la Dir. General de Compras y Contrataciones y áreas o entes relacionados.

OBJETIVO DE LA AUDITORIA

Relevar las prestaciones alcance, módulos y el grado de desarrollo y la conformación del Registro Informatizado Único y permanente de Proveedores (RIUPP) - Gestión Electrónica de proveedores y Registro Informatizado de Bienes y Servicios.

ALCANCE DEL EXAMEN

Prestaciones, Módulos, alcance, grado de desarrollo, objetivos, áreas usuarias y de soporte, ciclos de tecnología, modelo de gestión tecnológica del Registro Informatizado Único y permanente de Proveedores (RIUPP) - Gestión Electrónica de proveedores y Registro Informatizado de Bienes y Servicios.

Marco Normativo:

Se utilizó el siguiente marco normativo:

Normas Básicas de Auditoria Externa de la AGCBA y las Normas Básicas de

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

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 realizados:

Se remitió nota de inicio de auditoría.

Se efectuaron reuniones con los encargados de las siguientes áreas:

- Dirección General de Compras y Contrataciones DGCyC
 - Gerencia Operativa de Coordinación y Asuntos Legales
 - Gerencia Operativo de Registro de la DGCyC
 - Registro informatizado único y permanente de proveedores (RIUPP).
 - CAP.
 - Evaluación RIUPP.
 - Registro informatizado de bienes y servicios (RIBS).
 - Catálogo y Precios.
 - Penalidades y Sanciones.
 - Penalidades
 - Sanciones
 - Personal de la Gerencia Operativa de Contrataciones.
 - Pliegos y Aperturas
 - Preadjudicaciones.
 - Área de Sistemas (Staff de la DGCyC)
- Dirección General de Administración Financiera DGUIAF
 - Gerencia Operativo de Tecnología de la DGUIAF
 - Operaciones de la DGUIAF.
 - Seguridad de la DGUIAF.
 - Responsable de proyecto RIUPP
- Dirección General de Bases de Datos e Ingeniería de Proyectos.

- Gerencia Operativa de Mantenimiento de Procesos.
 - Responsable de Proyecto GUP

Se tomó contacto con la Dirección General de Innovación en la Atención y Cercanía Ciudadana a cargo del Turnero.

Se remitieron notas con pedidos de información a la DGCyC.

Se analizó la organización del área de compras.

Se revisó el marco normativo.

Se relevó el procedimiento de registración de los proveedores, su secuencia, actores, modalidad operativa y formalización, así como también el proceso de incorporación de ítems al catálogo.

Se revisó la documentación de los sistemas.

Se analizó el nivel de incidentes a través de las opiniones de los usuarios y el registro de la mesa de ayuda.

Se remitió una nota a la DGUIAF, principal proveedor interno del servicio informático.

Se revisó la documentación del Sistema.

Se revisó la metodología de desarrollo.

Se revisaron los ciclos de tecnología relacionados con los sistemas.

Las tareas de auditoría se realizaron entre Mayo y Septiembre de 2019.

Limitaciones al alcance.

No hubo.

Aclaraciones previas.

Dirección General de compras y contrataciones.

Depende de la Secretaría de Gestión Operativa del Ministerio de Economía y Finanzas. Ver Organigrama en Anexo.

La Dirección General tiene como objetivo satisfacer los requerimientos en bienes y servicios que efectúa todo Organismo del Gobierno de la Ciudad de Buenos Aires, instrumentando los procedimientos para la tramitación de la compra de bienes y contratación de servicios. Interviene en todas las instancias del trámite administrativo derivado de la acción de contratar, requerido por la Unidad Ejecutora en el marco de la Ley N° 2095 de Compras y Contrataciones de la Ciudad y su correspondiente Decreto Reglamentario. Procura impulsar un sistema de compras ágil y moderno, con nuevas herramientas tecnológicas, con sustentabilidad y protección del medioambiente. Genera normativa para favorecer y facilitar la introducción de las nuevas tecnologías y apoyar los criterios

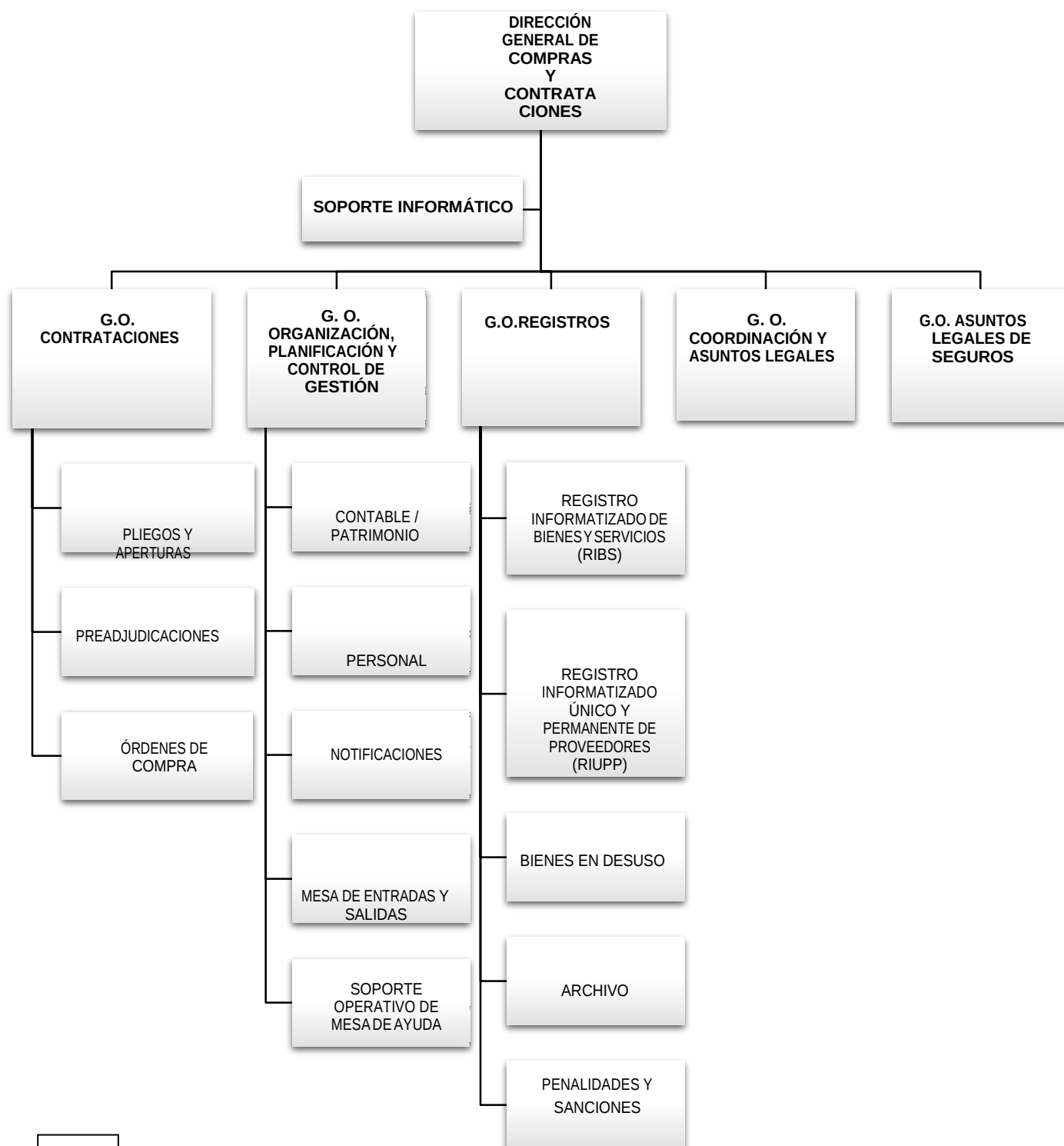
de sustentabilidad en las Compras y Contrataciones del Gobierno de la Ciudad de Buenos Aires.

Es el órgano rector del Sistema de Compras y contrataciones del Gobierno de la Ciudad de Buenos Aires. Establece los procesos de compras, ventas y contrataciones comprendidos en la Ley N° 2.095 y modificatorias, abarcando todas las instancias de los mismos mediante los sistemas electrónicos y aplica sanciones a los oferentes o adjudicatarios, a solicitud del órgano contratante.

Cuenta con cinco gerencias operativas y un área *staff* de soporte informático. Las Gerencias operativas son:

- Contrataciones.
 - Efectúa los procesos licitatorios que le son requeridos por competencia o autorización.
- Organización Planificación y control de Gestión.
 - Planifica y gestiona la sistematización de los procesos de compras y coordina, controla y asiste, mediante una mesa de ayuda, al cumplimiento de los planes de compras entre otras funciones.
- Registros.
 - Ver más abajo.
- Coordinación y Asuntos legales.
 - Coordina y asiste en todas las cuestiones jurídicas, normativas, y acciones administrativas entre otras funciones, exceptuando aquellas a cargo de la GO Asuntos legales de seguros, entre otras acciones.
- Asuntos legales de seguros.
 - Asiste en los proyectos de actos administrativos y anteproyectos de ley y en todas las cuestiones técnico legales relativas a seguros.

ORGANIGRAMA DE LA DIRECCION DE COMPRAS Y CONTRATACIONES



Gerencia Operativa de Registros.

La inscripción de proveedores y la actualización del catálogo se realiza en la Gerencia Operativa de Registros que tiene como misión:

- ◊ Administrar los registros del Gobierno de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires en lo referente a las compras y contrataciones.
- ◊ Catalogar los bienes y servicios que se adquieren en el ámbito del Gobierno de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires, conforme a criterios presupuestarios y de normalización definidos en las normas vigentes para conformar el Registro Informatizado de Bienes y Servicios.
- ◊ Determinar y difundir los precios de referencia y/o máximos a utilizar en las gestiones de compra del Gobierno de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires, conforme lo requerido por la normativa vigente.
- ◊ Administrar el Registro Informatizado Único y Permanente de Proveedores conforme lo requerido por el artículo 22 de la Ley N° 2.095, y actualizar el Registro Informatizado de Bienes y servicios y el Registro Informatizado de Contrataciones del Gobierno de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires.
- ◊ Establecer un mecanismo de gestión para el tratamiento de los bienes muebles en desuso del Gobierno de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires.
- ◊ Gestionar la recepción, registro y disposición de los bienes en desuso.
- ◊ Mantener en custodia las garantías de las licitaciones y/o contrataciones que realiza la Dirección General, procediendo a su devolución o propiciando su ejecución según corresponda. Aplicar las sanciones a los oferentes o adjudicatarios, a solicitud del órgano contratante.

La Gerencia Operativa de Registros está organizada del siguiente modo:

- Registro informatizado único y permanente de proveedores (RIUPP).
 - CAP.
 - Recibe la documentación de los proveedores.
 - Evaluación.
 - Evalúa si corresponde la inscripción.
- Registro informatizado de bienes y servicios (RIBS).
 - Catálogo.
 - Mantiene el catálogo de bienes y servicios.
 - Precios.

- Lleva los precios de referencia.
- Penalidades y Sanciones.
 - Penalidades
 - Evalúa y coopera las penalidades de las compras.
 - Garantías
 - Administra la cartera de Garantías.
 - Sanciones
 - Tramita el legajo único para sanciones al proveedor.
- Bienes en desuso.
- Archivo

Evolución normativa del proceso de compras digitalizado.

La Ley N° 3.304 estableció el Plan de Modernización de la Administración Pública del Gobierno de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires para implementar la modernización administrativa introduciendo nuevas Tecnologías de Información y Comunicación agilizando la gestión de la administración pública.

El Decreto N° 589/09 aprobó la implementación del Sistema de Administración de Documentos Electrónicos -SADE- como sistema de caratulación, numeración, seguimiento y registración de movimientos de todas las actuaciones y expedientes del Gobierno de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires.

Asimismo se creó la Plataforma de Tramitación a Distancia - TAD- (Decreto N° 429/13) para posibilitar la interacción remota entre el ciudadano y la Administración, siendo la misma un módulo del sistema SADE.

La Ley N° 2.095, que regula el Régimen de Compras, Ventas y Contrataciones de bienes y servicios en el ámbito de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires, estableció en su artículo 83 que "Todos los procesos de compras, ventas y contrataciones que efectúen los órganos contratantes comprendidos en la presente ley, deben realizarse utilizando sistemas electrónicos o digitales que establezca el órgano rector, abarcando todas las instancias y actos administrativos del proceso los que contendrán como mínimo la cotización, licitación, contratación, adjudicación y despacho de materiales y servicios en proceso de compras y/o contratación. Los documentos digitales tendrán el mismo valor legal que los documentos en soporte papel y son considerados como medio de prueba de la información contenida.....";

El Decreto N° 1.145/09 reglamentó el artículo 83 de la Ley N° 2.095 e implementó el Sistema Electrónico de Adquisiciones y Contrataciones creando el portal www.buenosairescompras.gob.ar.

La ley N° 2.095 establece que "El procedimiento de Compras y Contrataciones se instrumenta a través del Sistema de Registro Informatizado de Contrataciones en el ámbito del Ministerio de Hacienda" y los Subsistemas que integran el referido Sistema previendo entre estos al Registro Único y Permanente de Proveedores del Sector Público de la Ciudad (RIUPP). El artículo 22 del Decreto N° 95/14 establece que el citado Registro, dependiente de la Dirección General de Compras y Contrataciones debe inscribir a través de medios informáticos en el sitio de Internet, a proveedores de bienes y servicios que deseen contratar con el Sector Público de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires. La Resolución N° 424-MHGC/13 y sus modificatorias, establecieron que las adquisiciones y contrataciones regidas por la Ley N° 2095 (texto consolidado por Ley N° 5666) se realicen por medio del Sistema Electrónico de Adquisiciones y Contrataciones del GCABA denominado Buenos Aires Compras (BAC) en todas las jurisdicciones dependientes del Poder Ejecutivo de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires,.

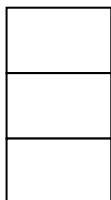
Mediante el Decreto N° 116/14 se creó la Plataforma de Gestión Electrónica de Proveedores -GEP- como medio de procesamiento de información, documentación y antecedentes para los procesos de contrataciones de bienes, servicios y obras públicas, que efectúen los distintos Organismos del Gobierno de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires. Así se permitiría la interacción remota de la Administración con quienes desearan contratar con el Sector Público del Gobierno de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires. Esta se realizaría a través del módulo Gestor Único de Proveedores -GUP-, del Sistema de Administración de Documentos Electrónicos -SADE-, como un medio de recepción y remisión de presentaciones, solicitudes, escritos, documentos, notificaciones y comunicaciones, entre otros, propiciados a través de la Plataforma de Gestión Electrónica de Proveedores.

A través de la Disposición N.º 242/DGCYC/14 se crea el Centro de Atención de Proveedores CAP y se aprueba el procedimiento de inscripción.

Mediante la Disposición DI-2018-8-DGCYC se estableció el Procedimiento de registración y actualización de proveedores extranjeros.

Por medio de la Disposición DI-2018-1190-DGCYC se actualiza el procedimiento para la inscripción como proveedor y para la actualización de los proveedores inscriptos, y la documentación a presentar y suscribir.

Finalmente la Resolución ministerial RESOL-2018-2481-MEFGC estableció las Políticas, Términos y Condiciones del uso del BAC y la plataforma de compras electrónica.



El Sistema BAC se encuentra en proceso de actualización y desarrollo, por lo que la Dirección General de Compras y Contrataciones como Órgano Rector, impulsa su evolución elaborando los marcos regulatorios y los procedimientos que sustentan su implementación.

Registro Informatizado Único y Permanente de Proveedores RIUPP

El Sistema de compras está conformado, entre otros, por el Registro Informatizado Único y Permanente de Proveedores (RIUPP), siendo sus funciones la de registrar y administrar la información relevante de los proveedores de bienes y servicios habilitados para contratar con el Sector Público de la Ciudad de Buenos Aires.

Como parte de este registro se trabaja con la Plataforma de Gestión Electrónica de Proveedores (GEP) como medio de procesamiento de información, documentación y antecedentes para los procesos de contrataciones de bienes, servicios y obras públicas que lleven a cabo los distintos organismos del Gobierno de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires, lo cual permite la interacción remota de la Administración con quienes deseen contratar con el Sector Público del Gobierno de la Ciudad.

La ley N°2095 establece que el Registro Informatizado Único y Permanente de Proveedores del Sector Público de la Ciudad (RIUPP), dependiente de la Dirección General de Compras y Contrataciones, debe inscribir a través de medios informáticos en el sitio de Internet, a los proveedores de bienes y servicios que deseen contratar con el Sector Público de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires. Asimismo es condición para la preadjudicación que el proveedor se encuentre inscripto en el RIUPP y con la documentación respaldatoria actualizada. En el caso previsto en el artículo 38 de la Ley N° 2.095 (Texto Consolidado por Ley N° 5.666), la inscripción debe estar cumplida en forma previa a la adjudicación. Cuando se tratare de licitaciones o concursos de etapa múltiple, el proveedor debe estar inscripto en forma previa a la preselección.

El trámite de inscripción se inicia con la solicitud que el interesado envía en forma electrónica y queda concluido con la presentación y aceptación de la totalidad de la documentación respaldatoria, para lo cual el interesado cuenta con un plazo que no puede exceder los diez (10) días a partir de la fecha de enviada la solicitud y el RIUPP contará con un plazo de tres (3) días para aprobar o rechazar la documentación aportada, a partir de su presentación.

Registro informatizado de bienes y servicios (RIBS)

El RIBS es la plataforma base para la identificación de los rubros y clases objeto de los procedimientos de selección, a ser utilizados por los eventuales oferentes en su registración en el RIUPP, como así también por los distintos Organismos en sus respectivas solicitudes de adquisición o servicios.

La ley N°2095 y el RIBS.

La ley N°2095 en su artículo 23 hace referencia al RIBS:

“El Registro Informatizado de Bienes y Servicios (RIBS), dependiente de la Dirección General de Compras y Contrataciones, procede a la denominación, identificación, clasificación, especificación, tipificación y codificación de todos los bienes y servicios que pretendan adquirir o contratar los Organismos del Sector Público de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires, a través de un lenguaje único en materia de abastecimiento, conforme los procedimientos que establezca el Órgano Rector.

A los fines de la correcta aplicación de lo expresado en el párrafo precedente, la autoridad máxima de cada Jurisdicción informará al Órgano Rector de la existencia de cada área especializada.”

Políticas.

Las políticas que encuadran el uso del sistema de adquisiciones y contrataciones digitalizado están redactadas, aprobadas y publicadas. (RESOL-2018-2481-MEFGC del 16 de noviembre de 2018). Estas comunican y establecen condiciones que comprometen al proveedor a su cumplimiento.

Los aspectos más relevantes de la misma son:

- informan las leyes y decretos que enmarcan normativamente el sistema electrónico de adquisiciones y contrataciones.
- obligan al usuario a la aceptación de las políticas y condiciones de uso del sistema.
- aclara términos y roles.
- protege la propiedad intelectual de la información del portal.
- establece la responsabilidad del usuario por el uso lícito del portal y el secreto sobre su usuario y clave.
- deslinda responsabilidades y establece penalidades por incumplimiento.
- explica el grado de privacidad en el tratamiento de la información.

Entre otros temas.

(Para más detalle ver Anexo Políticas, Términos y Condiciones de Uso del Sistemas (PTCUS) Políticas Términos y Condiciones de Uso del Sistema Comunes a Todos los Usuarios.

El proceso de inscripción de proveedores.

El procedimiento se encuentra redactado, aprobado y publicado en el portal de compras.

Los pasos de la inscripción son los siguientes:

1-Se debe completar el Formulario de Pre-inscripción en línea (www.buenosairescompras.gov.ar).

2-Se remite el formulario de preinscripción vía Web. Como la documentación que se debe presentar en el CAP¹ varía de acuerdo a la persona física o jurídica que se inscriba, el sistema informa la lista de la documentación requerida para el caso de que se trate, la que también se puede consultar en la Web del GCBA (www.buenosairescompras.gob.ar).

3- Se debe tomar un turno para el trámite presencial.

4- En la fecha establecida se debe presentar la Documentación en el Centro de Atención a Proveedores (CAP) sito en Av. Rivadavia 524. La documentación a presentar en el CAP, debe ser original o copia certificada por Escribano Público.El sistema también le asigna un usuario y clave.

5- La documentación se digitaliza y evalúa en el CAP para conformar el Legajo Electrónico del proveedor en el módulo GUP de la plataforma GEP.

6- La documentación se devuelve al proveedor después de su digitalización o sea que no se retiene.

7- El interesado debe firmar el Acta de Administrador Legitimado, que le permitirá acceder a las funciones previstas por el sistema para este rol por medio del usuario y clave provistos en el la preinscripción.

8- Los rubros y clases solicitadas por la Razón Social se evalúan con posterioridad por el área pertinente del RIUPP.

Proceso de actualización de la documentación del proveedor.

1-Hay datos para cuya actualización no es necesario concurrir al CAP ya que se pueden realizar a través de Internet como clases inscriptas, número de teléfono y fax, correo electrónico institucional y nombre de fantasía ingresando con su clave BAC.

2-Cuando el dato a modificar requiere de respaldo documental como por ejemplo cambio de Representante Legal, Apoderados, Socios Gerentes, cambios en los Estatutos, cambios de domicilio real, cambio en el correo electrónico del Administrador Legitimado, cambio en el domicilio especial constituido, y cualquier otro cambio referido al Acta de Directorio, se deberá:

- Modificar los datos del Formulario de Estado Registral ubicado en www.buenosairescompras.gob.ar, solo en lo que corresponda.
- Tomar un turno vía web para presentar la documentación en el Centro de

¹ Creado por medio de la DISPOSICIÓN N° 242-DGCYC/14 en la que asimismo se formalizó el procedimiento de inscripción y actualización de proveedores, precisando los pasos y la documentación a presentar. Esta luego sería actualizada y ampliada por DI-2018-1190-DGCYC.

Atención a Proveedores (CAP) del mismo modo que cuando se realizó la inscripción, siendo los restantes pasos iguales a esta.

3-Para la actualización de documentación con vencimiento, se procede igual que para el caso anterior, sólo que puede asistir otro miembro de la Razón Social con una autorización por escrito que esté suscripta por dicho Administrador o una autoridad superior a éste.

Asimismo se aclara y destaca que la clave que le otorga el BAC al momento de la pre-inscripción es una clave única, confidencial e intransferible que le permite operar en el sistema de compras públicas de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires (Buenos Aires Compras – BAC). Por último provee direcciones de contacto para consultas al CAP (cap@buenosaires.gob.ar) o al RIUPP (riupp_dgcyc@buenosaires.gob.ar).

El Sistema

El sistema de gestión electrónica de proveedores (GEP) Es un proceso que involucra los siguientes módulos:

- RIUPP
- Sistema de Gestión de Citas (SIGECI)
- Gestión Única de Proveedores (GUP)

El RIUPP.

El RIUPP es el módulo que registra toda la información de los proveedores. El soporte tecnológico está brindado por la Dirección General Unidad Administrativa de Información que también se encarga del Sistema de Compras denominado Buenos Aires Compra (BAC) y del SIGAFF entre otros sistemas del Ministerio de Economía y Finanzas.

El proceso de inscripción se realiza vía WEB con un paso presencial para la vista y certificación de documentos originales y la suscripción de los compromisos de aceptación del uso interactivo del sistema digital y la recepción del usuario identificadorio.

El procesamiento se realiza en la ASInf bajo la administración de la DGUIAF, modalidad de servicio denominada habitualmente *hosting*. Esto significa que la DGUIAF se encarga de la operación pero no de la seguridad física y de la infraestructura del centro de cómputos que es provista por la ASInf. El RIUPP no almacena la documentación del proveedor sino toda la información transaccional.

Dentro del proceso de inscripción se utiliza el GUP, Gestión Única de Proveedores, para el almacenamiento de los documentos que se presentan y al SIGESI, Sistema de Gestión de Citas, para la asignación de un turno en la DGCyC.

Gestión Única de Proveedores (GUP)

El GUP es un módulo del sistema SADE (Sistema de administración de documentos electrónicos). La idea rectora de este proceso fue la de tener un único archivo con la documentación de los proveedores en lugar de que la tuvieran que presentar en cada repartición como antaño sucedía.

El sistema SADE almacena los documentos en un repositorio único denominado RUDO (Repositorio único de documentación oficial). En este repositorio, la información de los proveedores es una partición lógica que los diferencia y selecciona. Para ingresar a esta aplicación se debe acceder desde el Escritorio Único, con el usuario y clave de SADE y desde allí al GUP. También debe realizarse el mismo proceso para la consulta.

La actualización de los documentos se realiza en dos partes, una provisoria y otra definitiva, que tiene lugar cuando el Proveedor acepta las condiciones de uso y certifica la correspondencia con el usuario que se le ha sido asignado.

El módulo de GUP de SADE posibilita el almacenamiento de los documentos exclusivamente. La información transaccional se registra en el BAC.

En el caso de la registración de un proveedor extranjero se omite el paso presencial y se remite la información al BAC. El proveedor extranjero se registra al efecto de un mejor ordenamiento de la administración.

El GUP es soportado por la mesa de ayuda del SADE y mantenido y desarrollado por la Dirección de Administración de Bases de Datos e Ingeniería de Proyectos.

Los usuarios han tenido inconvenientes con el GUP que afectaron la continuidad de la gestión. Para que el GUP funcione se requiere que esté operativo Escritorio único y Gedo, otros dos módulos de SADE.

Hubo una evaluación en el año 2018 para introducir mejoras que se suspendió por cuestiones presupuestarias. Asimismo hay dificultades de interacción entre RIUPP y GUP ya que para visualizar la documentación se debe acceder a Escritorio único iniciando sesión en SADE y efectuar la visualización en el GUP. También para la carga de la documentación es necesario ese recorrido virtual.

Sistema de Gestión de Citas (SIGECI)

Sistema de Gestión de Citas (SIGECI) fue desarrollado por la Dirección de Innovación en la Atención y Cercanía Ciudadana de la Secretaría de Atención y Gestión Ciudadana. Este sistema fue puesto a disposición de todas las áreas que requiriesen de un mecanismo de otorgamiento de turnos que ordenase la asistencia evitando aglomeraciones.

Funciona mediante servicios WEB (Web Services) que administran las reservas de turno de manera que puedan ser accedidas indistintamente desde cualquier organismo mediante los parámetros adecuados. Se lo denomina coloquialmente "Turnero"

El sistema reserva los turnos vía web y efectúa la confirmación con el envío de correos electrónicos (e-mails).

Interactúa con el trámite de inscripción del proveedor para coordinar su asistencia a la DGCyC para conformar el trámite presencial.

Invoca a un Calendario para selección de fechas válidas y posee botones de selección cuando la misma se debe realizar entre alternativas cerradas. Posee la función de SMS para recordatorio de citas y varias opciones para la administración de cancelaciones.

El soporte de primer nivel está a cargo de Atención Ciudadana mientras que el de segundo nivel, a cargo de la ASInf. El procesamiento está a cargo de la ASInf que tiene responsabilidad por toda la operación y el software de base. El sistema se encuentra bien documentado.

Registro Interactivo de Bienes y Servicios RIBS

Es un aplicativo de módulo único con el que se actualiza el catálogo de bienes y servicios del GCBA. El proceso de actualización se realiza a solicitud de las áreas compradoras. Para el alta efectúan la clasificación y dan intervención a contaduría y presupuesto para que completen los nomencladores correspondientes. El ciclo tiene una opción normal y otra urgente. Con anterioridad al 2018 se efectuó una recatalogación con reducción de rubros que requirió de una conversión a partir de la cual algunos ítems quedaron fuera del archivo. Si alguno de estos ítems es solicitado se le da el alta en forma directa. La recatalogación antes mencionada generó la pérdida de la secuencia numérica, lo que no trajo inconvenientes más allá de que, para saber la cantidad de ítems del catálogo no se puede utilizar el número secuencial de ítem. Interactúa con el Sistema Sigaff y Bac.

La Dirección General Unidad Informática de Administración Financiera

Tanto el RIUPP como el RIBS están sostenidos por la DGUIAF. Esta área se encarga de los sistemas SIGAFF, BAC y los sistemas de recaudación no tributaria. Se encuentra en el Ministerio de Hacienda y fue creada originalmente por el Decreto N° 2.696/GCABA/2003, y su modificatorio Decreto N° 2.720/GCABA/2003, actualmente depende de la SubSecretaría de Gestión Operativa del Ministerio de Economía y Finanzas.

Relación de la DGUIAF con la ASInf.

La DGUIAF recibe servicios de la ASInf como comunicación troncal, acceso a Internet, locación física para el servidor de producción (*hosting*) y normativa en Seguridad. El

servicio de *hosteo*² de servidores se efectúa en el Data Center que la ASInf posee en la sede de gobierno en Uspallata. Estos servicios no cuentan con acuerdos de nivel de servicios formales. El Hosteo de los servidores comenzó en junio de 2019 por lo que es muy reciente. Tampoco está formalizado el alcance y la prestación mínima de los servicios de comunicaciones troncales a cargo de la ASInf aunque de hecho, la misma llega hasta el ruteador que provee el acceso a los edificios.

Estructura formal de la DGUIAF.

La estructura formal de la DGUIAF consta de la Dirección General y una Gerencia Operativa y Tecnológica.

La Dirección General debe:

- formular los planes informáticos de corto, mediano y largo plazo, del Sistema Integrado de Gestión y Administración Financiera (SIGAF).
- Coordinar la gestión de compras de Hardware y Software, destinadas al desarrollo, mantenimiento y operabilidad del SIGAF.
- Dar soporte a los usuarios del sistema a través de la mesa de ayuda.
- Definir la funcionalidad de las aplicaciones informáticas que deberán ser desarrolladas o adquiridas por la Agencia de Sistemas de Información.

Por su parte la Gerencia Operativa se encarga de:

- Administrar y coordinar el funcionamiento de la infraestructura utilizada por las aplicaciones gestionadas por la Dirección General.
- Asistir en la implementación de la infraestructura requerida.
- Establecer normas y estándares de control de calidad de la infraestructura tecnológica.

Cabe destacar que existen dentro del Ministerio muchas áreas de sistemas formales e informales. Una de ellas es la existente en la AGIP que se encarga de todos los sistemas de recaudación tributaria. Otra es la Dirección General de Administración y Liquidación de Haberes. También hay una Subgerencia Operativa de Tecnologías y Procesos en la Dirección General Técnica Administrativa y Legal. Por último hay un área informal de Sistemas dentro de la Dirección General de Compras y Contrataciones que administra la relación entre esta Dirección y la DGUIAF.

² El *hosteo* consiste en la provisión de un espacio en un data center para el asiento de servidores con lo que se delega la seguridad física del mismo y la seguridad perimetral de las comunicaciones, que se realiza mediante *firewalls*, manteniendo el resto de las funciones de administración en forma local.

La estructura de la DGUIAF

La estructura real de la DGUIAF consta de las siguientes áreas:

1. Administración y Gestión Operativa de RRHH
2. Capacitación, Seguridad de la información y Desarrollo de RRHH
3. Desarrollo de Sistemas (Sigaf , Bac , Sir)
4. PMO
5. Soporte y Tecnología
6. Software Factory (Producción de Software)
7. Mesa de Ayuda
8. QA (Aseguramiento de la calidad, o *Quality Assurance*)



Normativa.

Se ha confeccionado un manual de procedimientos del área que no ha sido formalizado.

El mismo abarca los siguientes procedimientos:

Mantenimiento y Software Factory

- P01 Procedimiento de Acceso de Emergencia a Producción
- P02 Procedimiento Pasaje a Producción SIGAF (Mantenimiento)
- P03 Procedimiento Pasaje a Producción SIGAF
- P04 Procedimiento de Acceso a Producción para Consulta
- P05 Procedimiento de Puesta Operativa de las Modificaciones en Producción
- P06 Procedimientos de Estándares de Desarrollo

Capacitación y Desarrollo de RRHH

- CAPA01 – Procedimientos de logística capacitación y RRHH
- CAPA02 Procedimiento instructores capacitación y RRHH.
- CAPA03 Actualización de Documentos
- CAPA04 Procedimiento del plan interno de capacitación.
- CAPA05 Procedimiento publicaciones.

- CAPA06 Procedimiento comunicaciones.

Desarrollo de Sistemas

- PMO01 Ciclo de vida de un proyecto.

Tecnología

- TEC01 Norma de Separación de Ambientes
- TEC02 Norma de Operaciones de CPD
- TEC03 Norma de Resguardo y Recuperación de Información
- TEC04 Norma de Seguridad en Desarrollo y Adquisición de Software
- TEC05 Norma de Puesta en Producción de Software
- TEC06 Monitoreo y Procedimientos de Servidores AIX
- TEC07 Capacity Planning Moodle
- TEC08 Procedimiento de Control del Data Center

Mesa de Ayuda

- MA01 Instructivo Sistema de Tickets

Ciclos de tecnología a cargo de la DGUIAF.

Producción.

La DGUIAF se encarga de todas las tareas relacionadas con su equipamiento como el control operativo, la actualización del software de base, y la ejecución de las copias de respaldo, entre otras. Posee un Data Center en el edificio de Maipú 116 que funciona como sitio contingente al de producción provisto por la ASInf y también como sitio de desarrollo y prueba.

Software de Base.

Efectúan todas las tareas de actualización del software de base, la administración de las bases de datos y otros.

Soporte a usuarios.

Dispone de una mesa de ayuda para la atención de los incidentes que se producen, dando soporte de primero y segundo nivel (con interconsulta o derivación al área respectiva).

Tanto el RIUPP como el RIBS son piezas de software con años de desarrollo que presentan un comportamiento estable. El RIUPP por ejemplo tiene un promedio de 3.5 incidentes mensuales atendidos por la mesa de ayuda.

Desarrollo.

Posee equipos de mantenimiento y desarrollo. El RIUPP es mantenido por el equipo del BAC mientras que el RIBS es mantenido por el equipo de mantenimiento del SIGAFF. Los equipos de trabajo están a cargo de un responsable que los lidera. El

equipo de trabajo del RIUPP delega la programación en un proveedor externo mientras que el RIBS agota todo su ciclo con personal interno. Poseen un esquema centralizado de control de desarrollo y mantenimiento con calificación de complejidad, establecimiento de prioridades y asignación a un responsable. En el mismo se registran las fechas previstas de cada etapa, el presupuesto de horas, la cantidad de horas aplicadas y el grado de avance. También disponen de una metodología con etapas definidas, roles, entregables y métricas. Dentro del manual de procedimientos están especificados los casos de puesta en producción normal y por excepción y otros accesos especiales. Utilizan una herramienta informática para el control del versionado (GitLab y Tortoise).

El principal desarrollo reciente del RIUPP fue la incorporación de los Proveedores del Exterior al proceso. El RIBS por su parte fue reestructurado con anterioridad al 2018. Dicha reestructuración requirió de la conversión del catálogo.

Seguridad.

Disponen dentro de la Dirección de un agente encargado de la seguridad de la información que depende del Responsable de Capacitación, Seguridad de la Información y Desarrollo de Recursos Humanos. Poseen un manual de procedimientos y normas de seguridad.

Con relación a la seguridad física, el equipo de producción fue instalado en el centro de cómputos de la ASInf en Uspallata 3160, por lo que es válido lo informado en el Proyecto de Auditoría AGCBA 10.18.03 Agencia de Sistemas de Información.

Comprueban la seguridad perimetral efectuando una prueba de penetración (*penetration test*) anualmente.

Han efectuado el registro de las Bases de Datos en la Defensoría exigido por la ley 1845 de Protección de Datos Personales.

Los perfiles se definen en la etapa de definición y desarrollo de software. No disponen de un procedimiento de definición de perfiles de usuario formal. El otorgamiento de usuarios y claves (seguridad lógica) fue delegado a los órganos rectores (la Dirección General de Compras y Contrataciones para el RIUP y OGEPU (Presupuesto) para el RIBS. El otorgamiento de las claves de los usuarios de la DGUIAF está a cargo del Gerente de Tecnología.

Comunicaciones.

Monitorean la disponibilidad de las comunicaciones en su ámbito de responsabilidad. Disponen de esquemas de topología lógica de las mismas.

Capacitación.

Efectúan la capacitación de los usuarios por sí y en coordinación con el Instituto

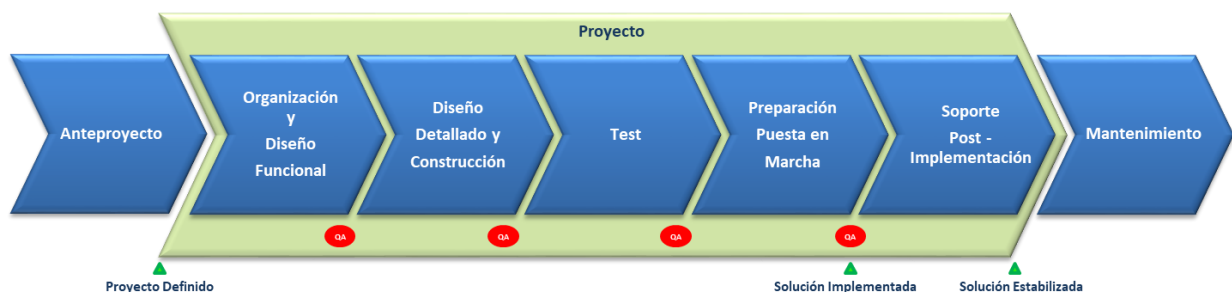
Superior de la Carrera.

Acuerdos de niveles de servicios.

No disponen de acuerdos de niveles de servicio formales internos, tanto de los prestados como de los recibidos de la ASInf. Hay cuadros con límites temporales de tolerancia no formalizados que se encuentran en evaluación.

Metodología de desarrollo.

Ciclo de Vida de un Proyecto



Anteproyecto	Organización y Diseño Funcional	Diseño Detallado y Construcción	Test	Preparación Puesta en Marcha	Soporte Post-Producción	Mantenimiento
• Relevamiento de Necesidades • Definición de Alcance • Definición de Requerimientos • Elaboración Macro-plan • Estimación de Recursos	• Relevamiento Detallado • Elaboración Diseño Funcional • Elaboración Casos de Uso • Elaboración Plan Detallado • Aceptación del Diseño	• Elaboración "Especificación Requerimiento de Software" • Construcción de Programas • Pruebas Unitarias • Smoke Test	• Definición Casos de Prueba • Preparación Pruebas • Ejecución Ciclos de Prueba • Depuración de Incidentes • Aceptación de la Solución	• Elaboración Plan de Entrada en Producción • Capacitación Usuarios • Preparación Mesa de Ayuda • Preparación Datos y Sistema • Coordinación/Comunicación	• Implementación Sistema • Control y Seguimiento • Atención Consultas • Corrección Incidencias • Estabilización de la Solución	• Atención Consultas • Análisis de Fallas y desarrollo de Acciones Correctivas • Mantenimiento Correctivo • Mantenimiento Evolutivo

Documentación de los aplicativos.

Los aplicativos cuentan con casos de uso como principal documentación funcional, que se complementa con un diccionario de datos y el diagrama de entidad relación de las bases de datos. Disponen de un diagrama de bloques que permite visualizar la secuencia del proceso y su relación con los casos de uso como documento de nivel medio. No dispone de información introductoria genérica aunque la misma puede, con algún esfuerzo adicional, desprenderse de los manuales de usuario.

La opinión de los usuarios.

En todas las áreas manifestaron que las dotaciones de personal eran adecuadas para el desarrollo de las tareas y funciones.

También consideraron que la cantidad y modernidad de las computadoras personales y el equipamiento en general eran satisfactorios.

Informaron bajos índices de interrupciones del servicio que no afectan negativamente la gestión, con la excepción del GUP, muy inestable en el 2018 y algo mejor, aunque con interrupciones en el 2019.

Estiman como aceptables los tiempos de respuesta transaccionales.

Consideran buena la atención que reciben de mesa de ayuda y de las áreas de soporte de primer y segundo nivel en caso de producirse incidentes.

Ningún área recibió capacitación en seguridad ni tiene normas de seguridad implementadas, así como tampoco cuidados ergonómicos y para la salud de los operadores. Han recibido en alguna oportunidad consejos de seguridad por correo electrónico y alguna propuesta de curso optativo.

Los pedidos a mesa de ayuda se realizan mayormente por email y otras veces telefónicamente.

DEBILIDADES

1-Las bases de datos de los sistemas carecen de integración.

La entidad proveedores del RIUPP tiene tablas específicas dentro de las bases de datos que no están integradas a las de otras aplicaciones como las de la AGIP. Por esto la información que está almacenada en repositorios distintos debe ser actualizada más de una vez lo que genera ineficiencia³.

2-Los sistemas GUP-RIUPP no funcionan integradamente.

Los aplicativos que intervienen en la registración funcionan sin interactuar entre sí. Como ejemplo de esto diremos que, si se desea consultar desde el RIUPP la información documental de los proveedores, es necesario salir del RIUPP, entrar a SADE vía Escritorio Único – GUP y allí efectuar la consulta, en lugar de acceder a la información en forma directa que sería lo natural⁴.

3-Falta de inicio de sesión unificado del usuario interno.

El usuario interno debe realizar un doble inicio de sesión (log in) ya que debe utilizar un usuario y clave para ingresar a GUP a través de SADE y otro usuario y clave para el RIUPP. Esto genera ineficiencia porque deriva en incomodidad para el usuario y duplicidad de la estructura de administración para las claves.

³ Cabe destacar que la observación hace referencia a las bases de diferentes sistemas del GCBA pero no al ambiente BAC-SIGAFF donde no existe redundancia de la información.

⁴ Las Bases de Datos son independientes de los sistemas y deben ser accedidas y actualizadas desde el sistema que se corresponda con la máxima funcionalidad y prestación para el usuario.

4-Falta de inicio de sesión unificado del usuario externo.

El usuario externo debe realizar un doble inicio de sesión (log in) ya que debe utilizar un usuario y clave para ingresar al RIUPP- BAC y otro usuario y clave para los sistemas de tributación que administra la AGIP. Esto genera ineficiencia porque deriva en incomodidad para el usuario y duplicidad de la estructura de administración para las claves. También es desaconsejable para la seguridad ya que cuantas más formas de acceder existan, mayor será la probabilidad de que se genere una debilidad en alguna de ellas.

5-Funcionalidad del RIUPP con alcance incompleto.

El sistema RIUPP contiene pasos presenciales que deberían transformarse en opcionales. Además no agota las necesidades de información de las áreas. Estas llevan planillas y textos para complementar estas deficiencias. Como ejemplo mencionaremos que el área CAP lleva un registro manual de los asistentes para poder contactarlos posteriormente así como también la estadística de entrevistados, el área de penalidades lleva el histórico de penalidades en un sistema local con base en Access, todo lo cual debe ser revisado e integrado al sistema central de corresponder⁵.

6-Los procedimientos del sistema RIUPP están parcialmente actualizados.

El RIUPP tiene procedimientos desactualizados o incompletos como por ejemplo el de asignación de usuario y clave a los usuarios del área de registro o el procedimiento para la definición de perfiles de usuarios.

7-Propietarios de la Información (*Data owner*) sin designar.

No se han designado formalmente los dueños del dato o propietarios de la información en línea con lo requerido por la norma ASINF PO0401 Responsabilidades sobre la información. Estas designaciones constituyen una pieza clave en el armado de la seguridad ya que asignan responsabilidades sobre funcionarios no técnicos, cuya falta genera un vacío organizacional⁶.

8-El procesamiento no es independiente del área usuaria.

El grado de independencia del procesamiento respecto del área usuaria es bajo. El procesamiento y administración del equipamiento es realizado por la DGUIAF dentro del Ministerio de Economía y Finanzas más allá de que el equipo respectivo y las

5 Se encuentra en cartera de proyectos para el ejercicio 2020 – 2023 de la Dirección General de Compras y Contrataciones un plan para informatizar todo el proceso de inscripción de proveedores al RIUPP.

6 En efecto, existe la creencia de que la responsabilidad por la información digitalizada recae sobre el área tecnológica, pero esta cumple solo un rol como custodio de la misma. El usuario designado como propietario de la información es el responsable por la integridad de la misma y debe conocer y autorizar el acceso y uso, dentro y fuera del Organismo; entendiendo también los riesgos y problemas potenciales a los que está expuesta y actuando en consecuencia para minimizar el grado de exposición de la misma. El propietario del dato es el mandante y el custodio, el mandatario.

bases de datos estén *hosteados*⁷ en la ASInf. En consecuencia la independencia del procesamiento se ve limitada por este factor. La delegación de la totalidad de las tareas de producción y puesta en producción de aplicativos en la ASInf mejoraría el ambiente de control.

9-Falta de independencia del área de seguridad.

El área de seguridad no es independiente de la DGUIAF que administra los ciclos de tecnología. El área de seguridad depende del Gerente de RRHH, Capacitación y Seguridad de la información, que a su vez depende del Director General de la Unidad Informática de Administración Financiera. La independencia de la Seguridad del área que administra los ciclos de tecnología es un elemento formador del ambiente de control que la dimensión del GCBA justifica plenamente⁸.

10-La seguridad de la DGUIAF no interactúa con área de seguridad de la ASInf.

No se dispone de un mecanismo de interacción entre el órgano rector y el área de seguridad de la ASInf más allá de las tareas locales de alineamiento con las normas que la ASInf formaliza.

11-Diferencias entre la estructura formal y real.

La estructura formal de la DGUIAF solo menciona a la Gerencia Operativa de Tecnología Interna mientras el resto de las áreas no se encuentran formalizadas.

12-Diferencias entre las acciones formales y las reales.

Las acciones de la DGUIAF plantean que esta área debe abocarse a efectuar definiciones funcionales de los sistemas que la ASInf se encargará de desarrollar. Sin embargo el desarrollo de los aplicativos y su implementación⁹ constituyen la actividad central de la DGUIAF por lo que la descripción de acciones debe corregirse.

13-Acuerdos de niveles de servicio.

Se carece de acuerdos formales de niveles de servicio tanto de los brindados por la DGUIAF a sus usuarios como los recibidos por esta desde la ASInf.

14-Documentación incompleta.

La documentación técnica del RIUPP no permite el entendimiento completo del proceso ya que carece de una descripción de nivel medio que acompañe al diagrama

⁷ Se denomina *hosteo* a la provisión del espacio físico y las comunicaciones dentro de un data center.

⁸ El área de seguridad debería depender de su rectora en la materia, el área de seguridad que hoy funciona dentro de la ASInf, la que a su vez debería salir de la agencia para depender de un nivel político más alto. Esta debilidad ya fue señalada en informes anteriores.

⁹ Los modelos descentralizados de desarrollo han sido más exitosos que los centralizados en el GCBA.

de flujo y permita una comprensión natural de lo general a lo particular sin recurrir a los instructivos y manuales de usuario del sistema.

15-No se clasificó la información.

No se efectuó una clasificación de la información en línea con lo requerido por la norma ASInf PO0402-Política de clasificación de la información. La clasificación de la información es un insumo del proceso de evaluación de riesgos.

16-Registro de mesa de ayuda con baja estructuración.

El registro de mesa de ayuda no garantiza que todos los incidentes queden registrados ni incluye una evaluación final del servicio. Para que exista la certeza de que todos los incidentes se registran es necesario que los mismos sean reportados directamente por el usuario afectado en el aplicativo utilizado¹⁰ para la registración. También es recomendable que el usuario afectado sea el encargado de cerrar el incidente en forma definitiva y que califique el servicio recibido.

17-Capacitación en seguridad.

Las áreas usuarias no han recibido capacitación relativa a buenas prácticas de seguridad, cuidado del medio ambiente y ergometría, con relación a los puestos de trabajo. Resultaría positivo que se diera una capacitación básica obligatoria en estos temas para minimizar la exposición a riesgos sociales¹¹.

18-Libro de quejas.

Los accesos a un libro de quejas, agradecimientos, sugerencias y reclamos en la web para que los proveedores se manifiesten a través de la página respectiva no es claramente accesible desde la página de proveedores. Sería conveniente incluir un vínculo claro en la página de acceso utilizando el nombre y la metodología del libro de quejas físico para el virtual. Esto implica su archivado en registro no editable por el usuario y gestión y tratamiento independiente de los no conformes para que el lazo de control resulte efectivo.

10 La ASInf debería evaluar la posibilidad de proveer software centralizado de funcionalidad amplia común a todas las dependencias lo que facilitaría la generación de comparativas de servicio. De este modo se aprovecharía la economía de escala y se tendería a una mayor estandarización. Además habría independencia en los registros que no estarían al alcance de las áreas controladas.

11 El GCBA ha incrementado mucho la cantidad de usuarios, que hoy se cuentan por decenas de miles, lo que también multiplicó el riesgo social.

CONCLUSIONES

Tanto el RIUPP como RIBS son dos módulos que llevan varios años en operación y actualmente funcionan con estabilidad y bajo nivel de adecuaciones. Los usuarios manifiestan conformidad con los servicios de procesamiento, soporte, mesa de ayuda y desarrollo evolutivo que reciben del área informática responsable.

La informatización de estos módulos facilitó la normalización de la información de los proveedores y de los artículos utilizada por los sistemas BAC y SIGAFF. En particular el RIUPP se complementó con la incorporación del repositorio único documental de proveedores, una pieza del SADE denominada GUP cuyo acceso se efectúa sólo a través del Sistema Documental. Es necesario que el RIUPP acceda a la información del repositorio documental del GUP en forma directa lo que mejorará la eficiencia. También se debe tender a unificar la información común ya que ésta no pertenece a ningún sistema sino que es una entidad independiente de los mismos. Actualmente hay información que reside en los repositorios de los sistemas de otras reparticiones como la AGIP¹². En suma, se debe tender a la integración en las transacciones, los accesos y la información.

Con el RIUPP los proveedores pueden inscribirse en línea lo que simplifica y agiliza el trámite pero aún subsiste un paso presencial obligatorio para algunos procedimientos.

Se utilizan diferentes usuarios y claves para diferentes sistemas a los que muchas veces se suma un inicio de sesión local con otro usuario y clave. Esto también constituye una ineficiencia ya que se deben mantener varios usuarios y claves para cada persona física.

El área de seguridad de la información depende de la Dirección General Unidad Informática de Administración Financiera que administra los ciclos de tecnología lo que debilita el ambiente de control¹³. También el procesamiento está a cargo de la misma Dirección. Si estuviera a cargo de la ASInf, algo que la dimensión del GCBA justifica, se fortalecería el ambiente de control. La ASInf también debería proveer a todas las áreas del GCBA los sistemas comunes que todas ellas utilizan como el de mesa de ayuda lo que redundaría en economía por la mayor escala y facilitaría la estandarización de indicadores de desempeño.

No se designó el propietario de la información¹⁴ ni se efectuó la clasificación de la misma, lo cual afecta la posibilidad de efectuar un adecuado análisis de riesgos conforme a normativa interna de la ASInf.

¹² La integración está incluida en el plan de mediano plazo.

¹³ El área de seguridad local debería depender del área de seguridad del órgano rector e interactuar activamente con el mismo. A su vez, el área de seguridad del órgano rector debería ser independiente de la ASInf para mayor fortalecimiento del ambiente de control.

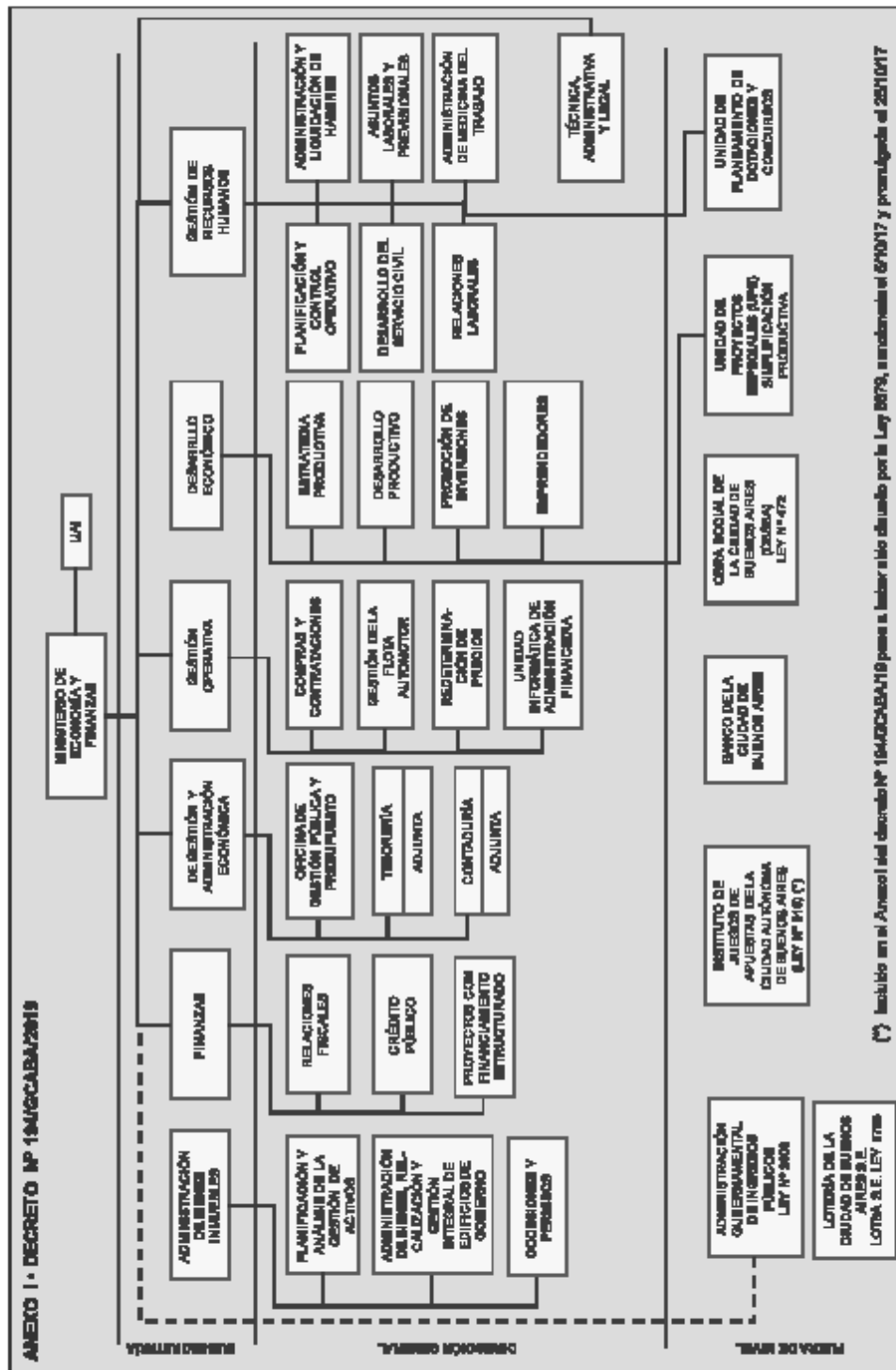
¹⁴ Existe la falsa creencia de que la responsabilidad por la integridad y corrección de la información recae sobre las áreas tecnológicas que, en realidad sólo cumplen un rol como custodios. La responsabilidad recae sobre el área usuaria representada por el propietario de la información que define la criticidad, confidencialidad y el nivel de riesgo a asumir con la información. El propietario es el mandante

Finalmente es necesario que la DGCyC y la DGUIAF actualicen y compaginen la organización y sus procedimientos de un modo sistemático, con el apoyo de especialistas.

y las áreas de tecnología el mandatario.

Anexos.

ESTRUCTURA ORGÁNICA FUNCIONAL DEL GCBA
- VIGENTE AL 01/07/2019 -



ECONOMÍA Y FINANZAS - 1

Dirección General de Planificación - Departamento Estructuras Administrativas

Anexo POLÍTICAS, TÉRMINOS Y CONDICIONES DE USO DEL SISTEMA (PTCUS) POLÍTICAS, TÉRMINOS Y CONDICIONES DE USO DEL SISTEMA COMUNES A TODOS LOS USUARIOS

Artículo 1.- ENCUADRE JURÍDICO

El acceso y/ o uso al Sistema Electrónico de Adquisiciones y Contrataciones del Gobierno de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires (GCABA) , denominado Buenos Aires Compras (BAC) , se efectúa en el marco de lo normado por el artículo 85 de la Ley N° 2.095 (Texto Consolidado por Ley N° 6.017) y su Decreto Reglamentario N° 326/ 2017, y por las Políticas, Términos y Condiciones de Uso del Sistema y las Condiciones Particulares que en el futuro puedan complementarlas, sustituirlas o modificarlas.

Artículo 2.- ACEPTACIÓN

Desde el momento de acceso y/ o uso del BAC, se considera que el usuario acepta plenamente, y sin reserva alguna, las Políticas, Términos y Condiciones así como las Condiciones Particulares de uso del sistema que pudieran dictarse, adhiriendo en forma inmediata a todas y a cada una de ellas.

Artículo 3.- ACCESO

El acceso a BAC es público y gratuito, y se realiza a través de Internet, en el sitio cuya página principal se encuentra ubicada en www.buenosairescompras.gob.ar . El usuario deberá contar con un equipo y programas informáticos que cumplan con los requisitos mínimos de compatibilidad con el sistema que establezca el GCABA. El usuario toma conocimiento que cuando su equipo o programas de computación no reúnan tales requisitos mínimos, no podrá tener acceso al sistema y/ o se podrá bloquear su acceso.

Artículo 4.- TÉRMINOS

A los efectos de las presentes Políticas, Términos y Condiciones, se entenderá que BAC constituye el medio informático a través del cual, los organismos que componen el Gobierno de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires señalados por el artículo 2° de la Ley N° 2.095 publicarán sus llamados y efectuarán, progresivamente, sus procesos de contratación electrónica de bienes y servicios necesarios para su funcionamiento. Asimismo, es medio de notificación fehaciente de todos los documentos y/ o actos que se dicten en los respectivos procesos electrónicos, sin perjuicio de las demás formas de difusión y publicidad que la reglamentación vigente determina.

USUARIOS DEL PROVEEDOR.

Es la persona humana que utiliza el BAC en representación de la persona humana o jurídica inscripta en el Registro Informatizado Único y Permanente de Proveedores del Gobierno de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires como proveedor de bienes y servicios, conforme el procedimiento de autenticación de los usuarios de los proveedores, obrante en el Anexo I I de la presente Resolución.

USUARIOS COMPRADORES.

Es la persona humana designada por la Unidad Operativa de Adquisiciones, en adelante UOA, como responsable de la utilización del BAC, de acuerdo a los roles otorgados conforme al procedimiento de Administradores de Perfiles y Usuarios de BAC que establezca la Dirección General de Compras y Contrataciones del Ministerio de Economía y Finanzas o la que en el futuro la reemplace.

REGISTRO INFORMATIZADO ÚNICO Y PERMANENTE DE PROVEEDORES (RIUPP)
El RIUPP, a cargo de la Dirección General de Compras y Contrataciones (DGCYC) o la que en el futuro la reemplace, dependiente del Ministerio de Economía y Finanzas, se incorpora también en el sistema BAC. El mismo tiene por objeto inscribir a todas las personas humanas y jurídicas proveedoras de bienes y servicios que deseen contratar con el Sector Público de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires, donde se consignarán sus antecedentes legales, económicos y comerciales, y constatará la existencia de inhabilidad o incompatibilidad para contratar con los organismos de la Administración.

PROTECCIÓN DE LA INFORMACIÓN CONTENIDA EN EL PORTAL.

Toda la información elaborada o disponible en o a través del BAC, se encuentra protegida como propiedad intelectual. Está prohibido a todos los usuarios modificar, copiar, transmitir, vender, distribuir, exhibir, publicar, licenciar, crear trabajos derivados, o usar, en general, el contenido disponible en o a través del BAC para fines comerciales y otros.

USO ADECUADO DE BAC.

El usuario que ingresa al BAC, se compromete a utilizar el mismo en forma lícita y de acuerdo a las presentes PTCUS. Se encuentra prohibido a los usuarios, la realización de actos maliciosos o que atenten contra el sitio, o que de alguna manera puedan dañar, inutilizar, sobrecargar, deteriorar, impedir o limitar la utilización de todas o algunas de las funcionalidades del mismo.

RESPONSABILIDAD POR CLAVES DE USUARIO.

Los usuarios de BAC no pueden ceder, transferir o comunicar bajo ninguna circunstancia sus claves y nombres de usuarios, haciéndose plenamente responsables por los actos, documentos, anexos, ofertas y demás antecedentes, que bajo esas claves y nombres de usuario ingresen al BAC. Además, los usuarios asumen la obligación de cambiar sus claves frecuentemente, evitando que las mismas sean evidentes y/o simples.

RESPONSABILIDAD.

El Gobierno de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires no se responsabiliza por los daños y/o perjuicios derivados del acceso y/o uso de los contenidos publicados en el BAC, ni por las interrupciones de este servicio, ni por cualquier causa ajena que impida el acceso a la página por causa no imputable al mismo. La veracidad e integridad de la totalidad de la información y contenido de los documentos publicados, son de exclusiva responsabilidad de los usuarios que lo publican y envían de acuerdo a las claves de acceso bajo las cuales actúen. El Gobierno de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires no es responsable por la interrupción en la recepción de emails por parte del usuario-proveedor. Tampoco lo es de los virus que puedan contener los documentos que adjuntan los usuarios del sitio. Es responsabilidad de cada usuario velar porque los archivos que sube al sitio no tengan virus de ninguna especie.

Las estadísticas e informes disponibles en el BAC, son meramente referenciales y no comprometen a la DGCYC o a la que en el futuro la reemplace, ni al Gobierno de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires.

SUSPENSIÓN O ELIMINACIÓN DE USUARIOS.

La DGCYC o la que en el futuro la reemplace, se reserva el derecho de suspender y/o eliminar unilateral y automáticamente del BAC a los usuarios que incumplan las PTCUS.

CENTRO DE CONTACTO Y MESA DE AYUDA TELEFÓNICA.

La DGCYC o la que en el futuro la reemplace, establecerá para todos los usuarios del BAC, un centro de contacto, que contará con una mesa de ayuda telefónica. Esta mesa de ayuda atenderá las consultas de los usuarios sobre el funcionamiento del BAC en el horario de atención de lunes a viernes de 08: 00 a 20: 00 horas, en el número telefónico (011) 5236- 4800, opción 8, o a través del correo electrónico mesadeayudabac@dguiaf-gcba.gov.ar.

Artículo 5 .- USUARIOS DE LOS PROVEEDORES

CORREOS ELECTRÓNICOS ENVIADOS POR BAC A PROVEEDORES DURANTE EL PROCESO DE CONTRATACIÓN.

Los usuarios proveedores aceptan recibir permanentemente correos electrónicos relativos a procesos electrónicos de adquisición, órdenes de compra y demás información relevante, a la dirección de correo informada por el Administrador Legitimado en el BAC. El sistema BAC, es el medio obligatorio de publicación de los llamados y procesos de contratación electrónica del GCABA, sin perjuicio de las demás formas de difusión y publicidad que la reglamentación vigente determina. Los correos electrónicos enviados por el BAC constituyen un medio de notificación fehaciente. Recomendándose a los proveedores, revisar periódicamente el BAC en las páginas que corresponden - en particular Escritorio del Proveedor - para informarse de las novedades vinculadas a las etapas, desarrollo del proceso de adquisición electrónica y demás información relevante, como así también consultar las demás formas de difusión y publicidad que la reglamentación vigente determina.

LIBERACIÓN DE RESPONSABILIDAD.

Los usuarios proveedores deberán velar por la seriedad de las ofertas ingresadas en el BAC, siendo plenamente responsables por las mismas, y aceptar que el Gobierno de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires carece de toda responsabilidad por los resultados que obtengan cada uno de los procesos electrónicos de adquisición en los que participen. Además, liberan al Gobierno de la Ciudad de cualquier responsabilidad derivada de la dilación o no envío oportuno de correos electrónicos de alerta, declarando conocer que el medio de notificación es la publicidad que cada Usuario Comprador efectúa en el BAC. La no recepción oportuna de correos electrónicos de alerta que envía el BAC, no justificará, ni se considerará como causal suficiente para eximir a los proponentes de sus cargas y responsabilidades.

POLÍTICAS DE PRIVACIDAD.

Los usuarios proveedores del BAC aceptan, por el sólo hecho de su inscripción o registro en el sitio, que los datos, antecedentes e información aportados en las diversas etapas de los procesos en que participan, sean de público conocimiento en el ámbito de las transacciones que se efectúan en él y que sólo están disponibles públicamente para esos efectos. Asimismo, los usuarios del BAC por el sólo hecho de su inscripción, otorgan su conformidad para que los resultados de los procesos de contratación en que participen y las respectivas contrataciones, formen parte de las estadísticas e informes, y para que sean procesados y publicados por el Gobierno de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires. Cuando se solicite por parte de terceros acceso a información que pudiese afectar derechos de los usuarios proveedores, tales como los relacionados con su vida privada o derechos de carácter económico o comercial, se procederá en un todo conforme a la Ley Nacional N° 25.326 de "Protección de Datos Personales" modificada por la Ley Nacional N° 26.343, la Ley Nacional N° 27.275 de "Transparencia y Acceso a

la Información Pública” y las Leyes locales N° 1.845 (Texto Consolidado por Ley N° 6.017) de “Protección de Datos Personales” reglamentada por el Decreto N° 725/ 2007 y la Ley N° 104 (Texto Consolidado por Ley N° 6.017) de “Acceso a la Información”, modificada por Ley N° 5.784, y su Decreto Reglamentario N° 260/ 17, vigentes en el ámbito de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires.

DECLARACIÓN.

Los usuarios del BAC declaran conocer y aceptar la circunstancia relativa a que la DGCYC o la que en el futuro la reemplace, puede, en cualquier momento, modificar todo o por parte de las presentes PTCUS, que serán oportunamente publicadas en BAC.

USUARIOS COMPRADORES.

El Usuario- comprador es responsable de la información que se publique, y debe procurar que su contenido se adapte a las previsiones contempladas por la normativa vigente. Queda estrictamente prohibido a los usuarios compradores realizar cualquier uso del BAC ajeno al marco del proceso de compras públicas electrónicas. Los Organismos de Control están autorizados a utilizar el BAC con el objeto de asegurar el correcto desempeño de los distintos procesos, y velar por su transparencia.

RESPONSABILIDAD DEL BAC SOBRE EL PROCESO DE ADQUISICIONES.

El BAC es un medio que facilita la realización de los procesos de contratación, sin garantizar la seriedad e idoneidad de las ofertas recibidas, las que deben ser evaluadas por cada usuario comprador, y en su caso, por la Comisión Evaluadora de Ofertas previstas en la Ley N° 2095.
