



Informe Final de Auditoría

Con Informe Ejecutivo

Proyecto N.º 10.23.01

DEFENSA Y PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR

Auditoría de Relevamiento

Período 2022

Buenos Aires, Noviembre 2023

AUDITORIA GENERAL DE LA CIUDAD DE BUENOS AIRES

JEAN JAURES 220 - CIUDAD DE BUENOS AIRES

Presidente

Dra. Mariana Inés GAGLIARDI

Auditores Generales

Dr. Juan José CALANDRI

Dr. Pablo CLUSELLAS

Cdra. Mariela Giselle COLETTA

Lic. María Raquel HERRERO

Dr. Daniel Agustín PRESTI

Dr. Lisandro Mariano TESZKIEWICZ

Código de Proyecto: 10.23.01

Nombre del Proyecto Auditoría: Defensa y Protección al Consumidor.

Tipo de auditoría: Relevamiento.

Organismo auditado: Dirección General Defensa y Protección al Consumidor.

Objeto: Dirección General Defensa y Protección al Consumidor.

Objetivo: Examinar los sistemas, herramientas y procesos tecnológicos aplicados al control del cumplimiento de los derechos del consumidor.

Alcance: Relevar los sistemas vigentes, analizar el entorno informático y evaluar el nivel de cumplimiento de los marcos normativos tecnológicos.

Jurisdicción / Unidad Ejecutora: 21 - Jefatura de Gabinete de Ministros - Unidad ejecutora 7315 - SS. Servicios al Ciudadano - Programa 61 - Defensa y Protección al Consumidor.

Período a Auditar: 2022

Directora de Proyecto: Lic. María José Martelo

Supervisor: Mg. Hernán García

Las tareas de auditoría comenzaron en el mes de febrero de 2023.

FECHA DE APROBACION DEL INFORME: 8 DE NOVIEMBRE DE 2023

APROBADO POR: UNANIMIDAD

INFORME EJECUTIVO

Lugar y fecha de emisión: Buenos Aires, 8 de noviembre 2023

Código de Proyecto: 10.23.01

Denominación del Proyecto: Defensa y Protección al Consumidor

Tipo de Auditoría: Relevamiento

Dirección General: Dirección General Sistemas de Información

Período bajo examen: 2022

Objeto de la Auditoría: Dirección General Defensa y Protección al Consumidor

Objetivo de la Auditoría: Examinar los sistemas, herramientas y procesos tecnológicos aplicados al control del cumplimiento de los derechos del consumidor.

Alcance: Relevar los sistemas vigentes, analizar el entorno informático y evaluar el nivel de cumplimiento de los marcos normativos tecnológicos.

Limitaciones al Alcance: Sin limitaciones.

Debilidades:

- ✓ El auditado manifiesta que los recursos humanos de la DGDYPC son sólo usuarios de los sistemas. No obstante, se destaca la necesidad de dictar cursos de capacitación que suministren los conocimientos respecto a los beneficios ofrecidos por los sistemas.
- ✓ No expone los Acuerdos de Nivel de Servicio (SLA) y Acuerdos de Nivel Operativo (OLA) recibidos de los proveedores para los servicios tecnológicos.
- ✓ Si bien la DGDYPC menciona como responsables a cargo a la empresa Prominente S.A. y a ASInf, no se expone la Política de Análisis de Riesgos Tecnológicos formalizada entre las partes que asegure su cumplimiento, asigne los niveles de servicio, roles y responsabilidades.
- ✓ Falta de Políticas para Seguridad Lógica y Física en el que se encuentre definido un sistema de gestión de seguridad de la información (SGSI) que contemple un plan de tratamiento de riesgos, identifique los activos, roles, responsabilidades, alcance, etc.

- ✓ No posee Política de Administración de Accesos al Software de Aplicación que garantice la adecuada gestión de accesos de los usuarios al software utilizado.
- ✓ Carencia de Política de Resguardo de Información con la finalidad de gestionar el ciclo de vida de los datos, clasificación, frecuencia de actualización, localización física, tipo de soporte, tiempos de conservación, copias de seguridad y restauración.
- ✓ No consta la inscripción de la base de datos según la ley CABA N° 1.845/05 de Protección de Datos Personales, tampoco se identifica al área responsable del proceso.
- ✓ Carencia de Política de Responsabilidades sobre la Información que asigne los roles relacionados con el acceso a la misma, definiendo al propietario, custodio y usuario.
- ✓ No posee Política de Clasificación de la Información en la que se incluya el inventario de los activos según su tipología y la clasificación de la información gestionada según su nivel de confidencialidad, integridad, disponibilidad y criticidad.
- ✓ No se adjuntan los manuales de usuario, de normas y procedimientos vinculados a los sistemas.
- ✓ El ingreso a las instalaciones está controlado por personal de vigilancia, aunque el organismo no posee un manual que contenga los procesos de identificación de las áreas críticas, procedimientos de ingreso y sus controles.
- ✓ Se detalla un procedimiento a implementar ante la ocurrencia de un incidente, sin embargo, no se exhibe documentación que garantice su cumplimiento y asegure la continuidad de los servicios. Tampoco evaluaciones realizadas en las que se reconozcan los procesos críticos, amenazas, demandas, plazos, disponibilidad de los recursos, objetivos, alcance, etc.
- ✓ Carencia de Plan de Contingencia de los sistemas utilizados que identifique los recursos necesarios, humanos y tecnológicos, niveles de servicio, roles y responsables asignados a cada tarea y sus plazos de ejecución, resiliencia, probabilidad de ocurrencia de eventos y sus consecuencias, entre otros.
- ✓ Falta de definición e implementación de Política de Prevención de Software Malicioso que incluya las medidas preventivas, detectivas, correctivas y su actualización. Elaboración de informes que especifiquen los ataques recibidos y las acciones para mejorar la protección.

Conclusión/Dictamen: La Dirección General Defensa y Protección al Consumidor, desde su creación, fue incrementando sus servicios, apoyada por gerencias y subgerencias operativas, todas con funciones respaldadas por la tecnología.

El nivel de eficiencia en la administración de los reclamos y trámites llevados adelante por el organismo se encuentra vinculado en forma directa con la integración de los sistemas y aplicaciones.

Para lograr ejecutar los objetivos de gobierno y gestión de las tecnologías y la información, es necesario avalarlos con una estructura organizativa que garantice el cumplimiento de los procesos. Deben cubrirse los roles y responsabilidades con agentes que cuenten con habilidades y competencias específicas.

Por ello, se destaca la conveniencia de incorporar a la Dirección General Defensa y Protección al Consumidor, recursos humanos con capacitación en administración de la información. Las tareas realizadas con el apoyo de agentes con conocimientos técnicos facilitarán el reconocimiento y relevamiento de los incidentes tecnológicos ocurridos en las operaciones diarias de los sistemas.

El aporte de conocimientos favorecerá la interacción con la Gerencia Operativa Plataformas de Atención dependiente de la Subsecretaría Servicios al Ciudadano, permitirá la implementación de acciones correctivas y procesos de mejora continua.

Palabras Claves: sistemas, defensa, consumidor, software, auditoría.

**INFORME FINAL DE AUDITORIA
“DEFENSA Y PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR”
PROYECTO N.º 10.23.01**

DESTINATARIO

Señor
Vicepresidente 1º
Legislatura Ciudad Autónoma de Buenos Aires
Lic. Emmanuel Ferrario
S _____ / _____ D

En uso de las facultades conferidas por los artículos 131, 132 y 136 de la Ley N° 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 en el ámbito de la Dirección General Defensa y Protección al Consumidor.

OBJETO DE AUDITORIA

- I. Dirección General Defensa y Protección al Consumidor.

OBJETIVO DE LA AUDITORIA

- II. Examinar los sistemas, herramientas y procesos tecnológicos aplicados al control del cumplimiento de los derechos del consumidor.

ALCANCE DEL EXAMEN

- III. Relevar los sistemas vigentes, analizar el entorno informático y evaluar el nivel de cumplimiento de los marcos normativos tecnológicos.

Marco Normativo

Se utilizará el siguiente marco normativo:

Normas Básicas de Auditoría Externa de la AGCBA y las Normas Básicas de Auditoría de Sistemas de la AGCBA, la Ley N° 70, Ley N° 325 y complementarias.

Marco de Referencia COBIT 2019 (Control Objectives for Information and Related Technology). Capítulo Buenos Aires.

Las normas y recomendaciones establecidas por la Agencia de Sistemas de Información (Resolución N°177/ASInf/13 y ampliaciones).¹

Procedimientos realizados

Se realizó la búsqueda de la normativa a través de la cual se creó la Dirección General Defensa y Protección al Consumidor.

Se recolectó información de la estructura organizativa, misiones y funciones, responsabilidades primarias y presupuesto.

Se envió nota para informar al auditado respecto del inicio del proyecto de auditoría.

Se efectuó una reunión con la responsable de la dirección y las áreas afectadas al objetivo de la auditoría, con la finalidad de informarlos sobre el proyecto.

Se cursó nota solicitando la normativa reglamentando la creación y funcionamiento de la Dirección General Defensa y Protección al Consumidor.

Se requirió detallar los servicios tecnológicos utilizados, precisando si son provistos por la Agencia de Sistemas de Información (ASInf), otros organismos del GCBA o a través de proveedores externos. También, anexar todos los Acuerdos de Nivel de Servicio (SLA) y los Acuerdos de Nivel Operativo (OLA).

Enumerar los sistemas utilizados, sus propósitos y las principales funciones de cada uno de sus módulos.

Especificar el proceso de carga, procesamiento, salida de los datos y responsables a cargo de los sistemas utilizados.

Adjuntar los manuales de usuario, de normas y procedimientos vinculados a los sistemas.

Describir los procedimientos de adquisición, desarrollo y mantenimiento de los mencionados sistemas de información.

¹ Resolución N°177/ASInf/13. Obtenido el día 6 de noviembre del año 2013 en: <https://n9.cl/iykg5> [Accedido el 31/1/23]

Mencionar el área responsable del proceso de inscripción de las bases de datos utilizadas según la Ley CABA N° 1.845/05 de Protección de Datos Personales.²

Se analizó la información enviada por el auditado y el nivel de adecuación al Marco Normativo de Tecnología vigente (según la Resolución N°177/ASInf/13 y ampliatorias) y el Marco de Referencia COBIT 2019.

Las tareas de auditoría finalizaron durante el mes de septiembre del año 2023.

IV. LIMITACIONES AL ALCANCE

Sin limitaciones.

V. ACLARACIONES PREVIAS

Jurisdicción y Presupuesto

La sanción del presupuesto del año 2022, en la Distribución Administrativa de Créditos, a través de la Jurisdicción 21, Unidad Ejecutora 7315, Programa 61, asignó a Defensa y Protección al Consumidor (DGDYPC), dependiente de la Subsecretaría de Servicios al Ciudadano, \$ 321.091.687.³ (ANEXO I)

Según el presupuesto financiero del año 2022 se asignó a gastos en personal \$ 177.768.118, bienes de consumo \$ 682.000, servicios no personales \$ 140.141.569 y bienes de uso por \$ 2.500.000, totalizando \$ 321.091.687.⁴ (ANEXO II)

En el presupuesto se describe la asignación de los recursos para dar cumplimiento a las leyes nacionales N° 24.240 de Defensa del Consumidor⁵ y N° 22.802 de Lealtad Comercial,⁶ al igual que la normativa cuya finalidad sea la protección de los usuarios y consumidores en la Ciudad Autónoma de Buenos Aires. También, para la promoción de actividades educativas cuyo objetivo es la formación integral de consumidores a través de talleres, charlas a docentes y alumnado de las Escuelas Públicas y Privadas de la Ciudad, según la Ley N° 5.191⁷ de la Ciudad.

² Ley N° 1.845/05 de Protección de Datos Personales. Obtenido el día 24 de noviembre del año 2005 en: <https://n9.cl/dv0pn> [Accedido el 8/5/23]

³ Presupuesto 2022. Distribución Administrativa de Créditos. Obtenido el año 2022 en: <https://n9.cl/ervn9> [Accedido el 1/2/23]

⁴ Presupuesto 2022. Jurisdicción 21. Jefatura de Gabinete de Ministros. Obtenido el año 2022 en: <https://n9.cl/cktzv> [Accedido el 1/2/23]

⁵ Ley N° 24.240. Ley de Defensa del Consumidor. Obtenido el día 22 de septiembre del año 1993 en: <https://n9.cl/ycjwl> [Accedido el 18/4/23]

⁶ Ley N° 22.802. Ley de Lealtad Comercial. Obtenido el día 5 de mayo del año 1983 en: <https://n9.cl/f2hca> [Accedido el 18/4/23]

⁷ Ley N° 5.191. Obtenido el día 4 de diciembre del año 2014 en: <https://n9.cl/m6sag> [Accedido el 8/5/23]

Por otra parte, cabe aclarar, que el presupuesto previsto para el soporte y mantenimiento evolutivo y correctivo del módulo de denuncias utilizado por la dirección, Sistema PECTRA, es de \$ 25.507.082.

Normativa

En el mes de diciembre del año 2019 se sancionó la Ley N° 6.292,⁸ a través de la cual se creó y reguló el funcionamiento de los ministerios y secretarías dependientes del Poder Ejecutivo de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires.

El Decreto 463/GCBA/19⁹ estableció la dependencia jerárquica de la Dirección General Defensa y Protección al Consumidor respecto de la Subsecretaría de Servicios al Ciudadano. (ANEXO III)

El Decreto N° 282/GCBA/21¹⁰ modificó la estructura de la DGDYPC y sus responsabilidades primarias. (ANEXO IV)

Amplió el organigrama vigente asignando a la dirección tres gerencias operativas, la Gerencia Operativa Descentralización y Administración, Gerencia Operativa Inspecciones y la Gerencia Operativa Asuntos Jurídicos, Judiciales e Institucionales. De la última mencionada dependen tres subgerencias operativas: la Subgerencia Operativa Jurídica, Subgerencia Operativa Dictámenes y la Subgerencia Operativa Implementación Judicial e Institucional. (ANEXO V)

Mediante el Decreto N° 134/GCBA/22¹¹ se estableció que la DGDYPC sea la máxima autoridad de aplicación en materia de defensa de los consumidores y usuarios.

Los derechos y deberes de los consumidores y usuarios vigentes en CABA pueden conocerse accediendo a la web de la ciudad.¹² También se listan las leyes y resoluciones nacionales.¹³

Responsabilidades primarias

Dirección General de Defensa y Protección al Consumidor

⁸ Ley N° 6.292. Obtenido el día 5 de diciembre del año 2019 en: <https://n9.cl/tqc7o> [Accedido el 3/2/23]

⁹ Decreto N° 463/GCBA/19. Obtenido el día 16 de diciembre del año 2019 en: <https://n9.cl/q78y> [Accedido el 17/4/23]

¹⁰ Decreto N° 282/GCBA/21. Obtenido el día 20 de agosto del año 2021 en: <https://n9.cl/jmdk4> [Accedido el 3/2/23]

¹¹ Decreto N° 134/GCBA/22. Obtenido el día 12 de abril del año 2022 en: <https://n9.cl/t8jux> [Accedido el 3/2/23]

¹² Leyes de la Ciudad de Buenos Aires. Derechos y deberes de los consumidores y usuarios. Obtenido el año 2022 en: <https://n9.cl/28720> [Accedido el 3/2/23]

¹³ Leyes y resoluciones nacionales. Derechos y deberes de los consumidores y usuarios. Obtenido el año 2022 en: <https://n9.cl/azehu> [Accedido el 3/2/23]

La Dirección General Defensa y Protección al Consumidor es el organismo responsable de la prevención, protección y promoción de los derechos de los consumidores.

Según lo establecido en el Decreto 463/GCBA/19, separata del Boletín Oficial N° 5.762, se dejan establecidas las responsabilidades primarias:

- “Ejecutar políticas destinadas a la protección del consumidor y del usuario, la defensa de sus derechos y la atención de sus reclamos”
- “Promover políticas de lealtad comercial, promoción de la producción y del comercio”
- “Supervisar el cumplimiento de la Ley Nacional N° 24.240 y sus modificatorias, la Ley N° 757 de Defensa del Consumidor,¹⁴ la Ley Nacional de Lealtad Comercial N° 22.802 y sus modificatorias para la defensa de los consumidores y usuarios y la Ley N° 941 de Registro Público de Administradores de Consorcios”¹⁵
- “Ejecutar políticas que definan espacios de encuentro e intercambio entre actores de la propiedad horizontal para propiciar la solución de conflictos, la convivencia pacífica, la cooperación, la integración y la participación”
- “Designar a los conciliadores y/o instructores y regular el contenido de su actuación, conforme las Leyes N° 757 y N° 2.963”¹⁶
- “Entender en las cuestiones vinculadas al cumplimiento de la Ley N° 2.963”
- “Administrar el Registro Público de Administradores de Consorcios de Propiedad Horizontal, expedir los certificados e implementar las acciones vinculadas al cumplimiento de la Ley N° 941”
- “Intervenir en los procesos de conciliación instrumentados en el marco de las competencias asignadas”

En el año 2021, según lo establecido en el Decreto 282/GCBA/21, en el Boletín Oficial N° 6.197,¹⁷ las responsabilidades primarias asignadas anteriormente recibieron algunas modificaciones:

¹⁴ Ley N° 757. Procedimiento administrativo para la defensa de los derechos del consumidor y del usuario. Obtenido el día 4 de abril del año 2002 en: <https://n9.cl/9s873> [Accedido el 18/4/23]

¹⁵ Ley N° 941. Registro Público de Administradores de Consorcios. Obtenido el día 3 de diciembre del año 2002 en: <https://n9.cl/mo50b> [Accedido el 18/4/23]

¹⁶ Ley N° 2.963 - Sistema Arbitral de Consumo de la Ciudad Autónoma De Buenos Aires. Obtenido el día 4 de diciembre del año 2008 en: <https://n9.cl/lzyxxg> [Accedido el 18/4/23]

- “Ejecutar políticas destinadas a la protección del consumidor y del usuario, la defensa de sus derechos y la atención de sus reclamos”
- “Promover políticas de lealtad comercial, promoción de la producción y del comercio”
- “Ejecutar políticas que definan espacios de encuentro e intercambio entre actores de la propiedad horizontal para propiciar la solución de conflictos, la convivencia pacífica, la cooperación, la integración y la participación”
- “Supervisar el cumplimiento de la Ley Nacional N° 24.240 de Defensa del Consumidor y sus modificatorias, la Ley N° 757 sobre el procedimiento administrativo aplicable, el DNU 274/19 sobre publicidad y promociones y la Ley N° 941”
- “Sustanciar los sumarios para el juzgamiento en sede administrativa de las infracciones a las Normas y Leyes que protegen al consumidor”
- “Gestionar el Registro Público de Administradores de Consorcios de Propiedad Horizontal, expidiendo los certificados y las matrículas correspondientes de conformidad con lo establecido en la Ley N° 941”
- “Intervenir en los procesos de conciliación, instrumentados en el marco de las competencias asignadas”

Las gerencias de la DGDYPC que desempeñan acciones con mayor vínculo tecnológico son:

- ✓ Gerencia Operativa Descentralización y Administración
 - “Organizar y efectuar la recepción de consultas, reclamos y denuncias en el marco de la Ley Nacional N° 24.240 y la Ley de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires N° 941, ingresadas a través de las Unidades de Atención Ciudadana”
 - “Asistir, asesorar y propiciar la implementación de sistemas de conciliación a través de medios telefónicos, internet y/o similares para resolver controversias que pudieren suscitarse en el marco de las relaciones de consumo”
 - “Celebrar las audiencias de conciliación por medios presenciales y remotos”

¹⁷ Boletín Oficial N° 6.197. Responsabilidades primarias, objetivos y descripción de acciones. Obtenido el día 18 de agosto del año 2021 en: <https://n9.cl/6j8de> [Accedido el 3/2/23]

- “Realizar las tareas de soporte administrativo necesarias para la gestión de la Dirección General”
 - “Gestionar el Sistema de Notificación Electrónica en Defensa del Consumidor (SNEDC) para aquellas actuaciones que tramitan en el marco del procedimiento establecido por la Ley N° 757, de Procedimiento Administrativo para la Defensa de los Derechos de los Consumidores y los Usuarios”
- ✓ Gerencia Operativa Inspecciones
- “Planificar, dirigir y ejecutar inspecciones para evaluar el cumplimiento de las normas de lealtad comercial y defensa del consumidor”
 - “Administrar los sistemas de libramiento de actas de infracción resultantes de las inspecciones realizadas”
 - “Administrar el archivo de actas de inspecciones realizadas”

Cabe destacar que el Registro Público de Administradores no cuenta con estructura dentro del organigrama.

Tecnología, sistemas, recursos humanos y capacitación

La Dirección General Defensa y Protección al Consumidor no cuenta con un área dedicada a la tecnología y los sistemas. Los desarrollos tecnológicos dependen de la Gerencia Operativa Plataformas de Atención, dependiente de la Subsecretaría Servicios al Ciudadano, la cual también tiene a su cargo la DGDYPC, según el Decreto N° 465/GCBA/22.¹⁸ (ANEXO VI)

En tal sentido, la mencionada gerencia operativa tiene como misiones y funciones:

- “Analizar y proponer mejoras en los sistemas de atención ciudadana respecto de sus contenidos, información y mesa de ayuda, en coordinación con la Secretaría de Innovación y Transformación Digital”
- “Estudiar el diseño, desarrollo e implementación de sistemas informáticos de gestión, análisis de información y manejo de datos en lo referido a los servicios al ciudadano, en coordinación con los organismos competentes”

¹⁸ Decreto N° 465/GCBA/22. Obtenido el día 29 de diciembre del año 2022 en: <https://n9.cl/bmmgb>
[Accedido el 17/4/23]

- “Gestionar los requerimientos de las áreas prestadoras de servicios para la personalización y/o adecuación de las plataformas a sus necesidades”
- “Analizar y proponer planes para la digitalización de los trámites del Gobierno de la Ciudad, en conjunto con la Secretaría de Innovación y Transformación Digital”
- “Promover y gestionar procesos, mecanismos y modelos de gestión necesarios para asegurar la innovación en los trámites y servicios brindados por el Gobierno de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires, en coordinación con las áreas competentes”
- “Capacitar al personal de las áreas prestadoras de servicios en la utilización de las plataformas de atención”
- “Monitorear el desempeño y el uso de las plataformas de atención por parte de las áreas prestadoras de servicios y los ciudadanos, en coordinación con la Gerencia Operativa y Demanda Ciudadana”

Los sistemas utilizados por la DGDYPC, de los cuales se extrae información, son provistos por la Secretaría Innovación y Transformación Digital, en coordinación con ASInf. Los mencionados son:

- Sistema de Trámites Digitales (STD). Se utiliza para presentar una denuncia digital por violación a la Ley N° 24.240 de Defensa del Consumidor y para denunciar a los administradores de consorcios, Ley N° 941.
- Trámites a distancia (TAD). Es una plataforma diseñada para la gestión y el seguimiento de todos los trámites ante el GCBA.
- Sistema Único de Atención Ciudadana (SUACI). Es la plataforma digital del GCBA a través de la cual el ciudadano puede realizar diversos trámites, tales como denuncias, quejas, solicitudes, etc.

Por otra parte, la empresa Prominente S.A, suministra servicios para:

- Sistema PECTRA (Sistema de Gestión Interno utilizado por la dirección). El sistema contiene los siguientes módulos:

✓ Módulo Denuncias

Una vez admitida la denuncia por el STD, la misma se integra con PECTRA, que es el sistema de gestión interno. Las denuncias se alojan en una bandeja interna para generar, en forma automática, la notificación por correo de las mismas. También se automatizan las cédulas y las actas de audiencias.

✓ Módulo Registro Público de Administradores (RPA)

Tiene como finalidad la integración con el TAD para la validación de la identidad y el ingreso de los trámites “renovación de matrícula”, “declaraciones juradas anuales” y “alta de los administradores”. De esta manera se obtiene automáticamente la generación de los certificados y los actos administrativos para la firma.

✓ Buscador Web de administradores

Es una interfaz pública del sistema de RPA que realiza búsquedas por Matrícula, CUIT, Nombre y Apellido del administrador, Razón Social, CUIT del consorcio y la Calle y altura del consorcio. Al realizar las búsquedas, se obtiene la información vinculada con el administrador, la cual es protegida por medidas de seguridad, evitando el acceso y extracción de los datos sensibles almacenados en la base de datos (BBDD) que tiene el organismo. Al finalizar, en caso de ser necesario, es posible realizar la impresión del detalle en formato PDF.

✓ Gestión Colaborativa

(<https://gestioncolaborativa.buenosaires.gob.ar/prestaciones>)

Mediante la plataforma se puede solicitar que el equipo de inspectores constate situaciones de posibles incumplimientos a la normativa de Lealtad Comercial que se hayan detectado en la vía pública, en un local comercial o en una página web (por ejemplo, la falta de exhibición de precios, diferencia de precio góndola-caja o casos de publicidad engañosa, entre otros).

✓ SADE¹⁹

En la integración con PECTRA, es utilizada para la Creación y Caratulación de expedientes, Carga de documentación y Generación de pases.

Los sistemas del GCBA a los cuales la Dirección General de Defensa y Protección al Consumidor les provee información son:

- SADE

¹⁹ SADE. Sistema de Administración de Documentos Electrónicos. Obtenido el día 1 de julio del año 2009 en: <https://n9.cl/jbodz> [Accedido el 1/5/23]

- PECTRA
- Solicitudes Ciudadanas / SUACI

Ante la solicitud de exposición de los Acuerdos de Nivel de Servicio (SLA) y Acuerdos de Nivel Operativo (OLA) de los desarrollos de aplicativos, mantenimiento y mesa de ayuda, la DGDYPC manifiesta que no tiene competencia para llevar a cabo la firma de los mismos. Sin embargo, si bien excede las responsabilidades primarias asignadas a la dirección, es necesaria la tenencia, formalización y exposición de la documentación respaldatoria que defina el nivel de servicios acordados con el proveedor para los sistemas utilizados.

Teniendo en cuenta que los recursos humanos de la DGDYPC son usuarios de los sistemas, es conveniente proyectar el dictado de cursos de capacitación que incrementen los conocimientos de los agentes respecto de la operatividad de los sistemas.

Adquisición, desarrollo, integración y vías de comunicación

Para los procedimientos de adquisición, desarrollo y mantenimiento de los mencionados sistemas de información, se utiliza el flujo de trabajo de Gitflow,²⁰ que es un modelo de ramificación de Git.²¹ Este modelo define una serie de ramas y reglas para trabajar con ellas en equipo de manera efectiva y colaborativa.

Debajo, se presenta un resumen de las principales características del flujo de trabajo de Gitflow:

1. Ramas principales: En Gitflow, se utilizan dos ramas principales, master y develop. La rama master contiene el código estable y la rama develop es la rama de integración continua.
2. Ramas de funcionalidad: Se crean ramas de funcionalidad a partir de la rama develop. Cada rama de funcionalidad se utiliza para trabajar en una tarea o característica específica del proyecto.
3. Ramas de lanzamiento: Cuando se completa una funcionalidad, se fusiona la rama de funcionalidad en la rama develop. Luego, se crea una rama de lanzamiento a partir de develop, la cual se utiliza para realizar pruebas y preparar una versión para el lanzamiento.

²⁰ Gitflow es un modelo alternativo usado para la creación de las diversas ramas funcionales de Git.

²¹ Git es una herramienta utilizada para unificar y controlar las entregas de las diferentes versiones del tipo de arquitectura de los repositorios de información distribuidos.

4. Ramas de hotfix: Si se encuentra un error crítico en la rama master, se crea una rama de hotfix a partir de master. Una vez que se corrige el error, la rama de hotfix se fusiona tanto en master como en develop.
5. Merging: Se utilizan técnicas de merging para integrar los cambios de las ramas secundarias en las ramas principales.
6. Versionado: Gitflow utiliza un sistema de versionado semántico que se basa en números de versión de tres niveles. La versión se incrementa automáticamente cuando se fusiona una rama de funcionalidad en develop o una rama de lanzamiento en master.

Con esta estrategia se obtiene un flujo de trabajo estructurado que facilita la colaboración entre los equipos y la gestión del ciclo de vida del software, ya que define claramente las ramas y reglas de integración.

En base a lo mencionado anteriormente, se trabaja con versiones en donde se definen los evolutivos o correctivos, y se comienza el desarrollo y el despliegue en los diferentes ambientes (DEVELOP²², QA²³, HML²⁴ y PRD²⁵) por parte de la Agencia de Sistemas de Información.

El organismo utiliza un proceso para la solicitud de nuevos desarrollos o modificaciones de los sistemas existentes. A través de Jira,²⁶ se gestiona el control de todos los relevamientos y tareas.

El flujo de trabajo comienza cuando se genera un ticket en Jira, el cual incluye una descripción, prioridad, criterio de aceptación y evidencia (para el caso que sea un soporte). Luego, el ticket es asignado a un analista funcional del equipo de la empresa Prominente S.A, responsable de analizar la solicitud.

Si la información es incompleta o existen dudas, se informa la situación en el grupo de chat creado para facilitar la comunicación. Ante la inexistencia de dudas o errores, se asigna el pedido a un desarrollador. Al finalizar, el ticket se transfiere

²² DEVELOP es el ambiente de desarrollo utilizado para la integración del código de los diversos componentes del equipo de programación, de los elementos que forman el sistema de información y de la aplicación.

²³ QA es el entorno en el que se realizan las pruebas destinadas a garantizar que el software cumple con los requerimientos de seguridad, rendimiento y disponibilidad.

²⁴ HML es el ambiente de homologación, el cual ofrece la infraestructura tecnológica que permite llevar a cabo las pruebas de los ciclos completos entre los diversos actores participantes.

²⁵ PRD es el ambiente de producción. Es el espacio donde el sistema o aplicación estarán operando, es donde los usuarios finales utilizarán el servicio.

²⁶ Jira es un software que provee herramientas aplicadas para la planificación, las que permiten a los equipos a cargo, administrar los requerimientos y el presupuesto asignado en un proyecto.

a un agente de QA para su verificación, y para el caso de no detectar errores, se devuelve a los referentes.

Con respecto al proceso de normalización, integración y vinculación de los sistemas utilizados por la DGDYPC con otros utilizados en el GCBA, la solución se integra con los siguientes servicios:

- Trámites RPA:

El proceso actual parte del ingreso de información desde TAD, el que pone a disponibilidad un servicio para obtener los datos que se agreguen desde el sistema PECTRA.

A través de la integración de PECTRA con SADE se realiza:

- ✓ Creación / Caratulación de expedientes.
- ✓ Obtención del usuario.
- ✓ Carga de la documentación.
- ✓ Generación de pases.

La integración con GEDO habilita la gestión de los documentos, por ejemplo, actividades para adjuntar o separar archivos en un expediente electrónico.

GEDO posibilita la creación de actuaciones de tipo documento, expuestas a través de archivos PDF y guardadas en el Repositorio Único de Documentos Oficiales.

- Trámites Denuncia de Consumidor:

El proceso actual parte del ingreso de información desde el STD, el cual posibilita la obtención de los datos incorporados al sistema PECTRA.

A través de la integración de PECTRA con SADE se realiza:

- ✓ Creación / Caratulación de expedientes.
- ✓ Obtención del usuario.
- ✓ Carga de la documentación.
- ✓ Generación de pases.

La integración con GEDO permite administrar los documentos de trabajo y acciones tales como separar o adjuntar archivos en un expediente electrónico.

GEDO permite la creación de actuaciones de tipo documento, representadas mediante archivos con formato PDF y almacenadas en el Repositorio Único de Documentos Oficiales.

Las vías de comunicación utilizadas por la Dirección General Defensa y Protección al Consumidor con los proveedores externos son:

1. Google Chat:²⁷ Existe un grupo mediante el cual se comunican los referentes del proyecto y el equipo de la empresa Prominente S.A, dentro del mencionado, se circula la información y se notifican los temas urgentes. También sirve para la coordinación de reuniones.
2. Jira software: En conjunto con google chat es usado para notificar los tickets ingresados, realizar su seguimiento e intercambiar comentarios.
3. E-mail: Para gestionar las comunicaciones importantes y vincularse con el STD por un desarrollo específico.
4. Whatsapp.
5. Llamadas telefónicas: Es la alternativa cuando es necesario resolver un problema en forma urgente.
6. Redmine:²⁸ Herramienta utilizada para registrar las horas trabajadas.

Proyectos, avances y modificaciones en los sistemas

Es importante destacar que el sistema PECTRA contiene dos grandes módulos:

1. Por una parte, se incluyen los trámites referidos al Registro Público de Administradores (RPA).
2. Por otra, se encuentran los trámites referidos a las denuncias que realizan los consumidores cuando ven afectados sus derechos por violación a la Ley N° 24.240 en relación al consumo.

1) Módulo RPA

Desarrollos finalizados.

- Buscador Web (finalizado)

Es una interfaz pública del sistema de RPA.

Es un buscador web que realiza búsquedas por: Matrícula, CUIT, Nombre y apellido del administrador, Razón social, CUIT de consorcio, Calle y altura de consorcio.

²⁷ Google Chat es un software de comunicación creado por la empresa Google para ser utilizado por equipos en salas de chat y con mensajes directos.

²⁸ Redmine es una herramienta creada para realizar la gestión, seguimiento y organización de los proyectos.

Al realizar búsquedas, exhibe una tabla, la cual tiene protegido el acceso a los datos sensibles y no permite la extracción de la base de datos que gestiona el organismo. Al finalizar, brinda la posibilidad de imprimir un detalle en formato PDF.

Mediante la lectura de un código QR en un Certificado de Declaraciones Juradas, se genera un documento para el administrador, el cual se redirecciona directamente a la página de los administradores, junto con un conjunto de datos ya aplicados en la búsqueda.

También se realizaron avances en un módulo llamado “Sanciones”, en el cual el ciudadano puede observar en el buscador web, el número de disposición, dentro de la parte de detalle y en el documento en formato PDF, para el caso que se haya asignado una sanción.

Para ello, se desarrolló un módulo dentro del sistema PECTRA el cual le permitirá importar la información al usuario en formato Excel a través de una base de datos, la cual asocia ciertos números de matrícula con la resolución de la disposición. Para que el archivo sea importado exitosamente debe cumplir con una estructura en particular, dejando fijas dos columnas, el N° de Matrícula y N° de disposición.

Actualización de administradores y consorcios (finalizado)

Se desarrolló un módulo en PECTRA el cual permite la edición de los datos del administrador y el consorcio. La elección de la mencionada información fue consensuada, ya que incluye datos sensibles.

Para lograrlo, se agregó una pantalla que cuenta con un filtro que permite la selección y edición del administrador y el consorcio.

- STD-RPA (se encuentra en las últimas etapas de prueba)

Es un módulo del sistema RPA que reemplaza al flujo del proceso de TAD. El módulo hace referencia al desarrollo de la integración con STD y de todas aquellas tareas necesarias para que se lleve a cabo el nuevo proceso.

Se deberá generar la integración de los trámites ya existentes con los nuevos.

La primera parte del proceso se realiza en STD:

1. El vecino selecciona el tipo de trámite que desea realizar.
2. STD realiza una consulta a PECTRA para conocer la información, obteniendo los datos de la Matrícula, CUIT, etc.
3. PECTRA devuelve datos a STD y según el tipo de dato obtenido, continúa con el proceso.

4. El vecino carga la información relevante para el trámite seleccionado en la plataforma de STD.

5. STD envía a PECTRA esa información para ser procesada.

- Integridad de la base de datos (finalizado)

Se eliminó la duplicación de los domicilios de los administradores y consorcios. Se normalizaron las abreviaturas y los símbolos en los nombres de los administradores.

- Otros desarrollos (finalizados)

1. Notificar el vencimiento de la Matrícula.

2. Modificar el color de las bandejas.

3. ROL.

4. Solución de causa raíz: Año de exposición de la Declaración Jurada (DDJJ).

5. Modificación en Consulta Consorcio.

Al visualizar el último año declarado, se muestra el año declarado de la DDJJ (no se visualiza el año en el que se realizó la misma). Asimismo, se agregó una columna llamada “Fecha Novedades”, en la que se muestra el año en el que se colocan las novedades del consorcio.

Fecha de baja: se quitó el campo en esta pantalla.

6. Modificación en la Consulta administradores: “Último año Actualizado”

Se renombró como “Último año Declarado”. En el mencionado se muestra el dato que corresponde al año de renovación de la solicitud. Se agregó la fecha de la última renovación. Permite ver el detalle del administrador. En el tipo de trámite, se insertó un filtro para extraer un reporte por tipo de trámite. También se creó un campo con el CUIT del consorcio y el Año declarado.

7. Fecha de inicio y fin de la gestión del administrador.

Se añadió la fecha de inicio y fin de los servicios provistos por la administración, esto ayuda a validar que un administrador ya no gestiona más un consorcio y expone la fecha de finalización de sus tareas.

8. Se agregó la exportación al formato Excel para las grillas de consulta de los administradores.

2) Desarrollos realizados en el módulo de Denuncia del Consumidor:

- Solución de Causas Raíz (finalizado)

- ✓ Error de PDF: Se automatizó el procedimiento, anteriormente ejecutado en forma manual, para dar solución a los errores generados en los documentos de GEDO²⁹.
 - ✓ PDF Firmados o Cifrados: Si un documento está firmado o cifrado, se valida antes de la creación de la denuncia, el cual expone la leyenda “No se puede subir, porque el documento está firmado o cifrado”.
 - ✓ Modificación en la integración con GEDO: Se realizaron modificaciones para evitar las pruebas con los errores generados en GEDO.
 - ✓ Modificar Acta de Acuerdo. (finalizado)
 - ✓ Reporte / Convenios: Se agregaron filtros nuevos y una columna para indicar la existencia o no del convenio. (finalizado)
 - ✓ Visualizar en la bandeja de búsqueda el link correspondiente a la audiencia virtual. (finalizado)
 - ✓ Configuración de fechas límite para el envío de notificaciones: Transcurridos los 15 días no se debe notificar ni al denunciante ni a los denunciados. (finalizado)
 - ✓ Se agregó el detalle con la cantidad total de registros contabilizados en la grilla de notificaciones digitales. (finalizado)
 - ✓ Se implementó una bandeja de notificaciones en Defensa. (finalizado)
 - ✓ Se eliminaron las tablas con los adjuntos para las denuncias con una antigüedad mayor a dos años que incluían el documento en GEDO. El proceso incrementó el espacio de almacenamiento en 94 GB. (finalizado)
- Módulo de nuevas bandejas, Inicio y General. (se encuentra en las últimas etapas de prueba)
 - ✓ Modificar Funcionalidad: Bandeja de Operaciones
En esta bandeja deben quedar retenidas las denuncias que tengan una notificación manual para una o varias personas. Deberá avanzar de forma automática la denuncia hacia una bandeja general si es que se notifica de forma automática mediante una Notificación Electrónica.
 - ✓ Modificar Funcionalidad: Bandeja General
En esta bandeja deberán ingresar automáticamente las denuncias que ya fueron notificadas (a todos los usuarios). Esto implica que cuando los

²⁹ GEDO es el Generador Electrónico de Documentos Oficiales mediante el cual es posible generar, registrar y archivar los documentos oficiales electrónicos de la administración pública.

mencionados deban ser informados a través de una notificación física, las mismas deberán ingresar a esta bandeja.

- Visualizar a quien se intima: Agregar tres columnas nuevas en la página principal.
 - ✓ Tipo: Para indicar si es notificación o intimación.
 - ✓ Cédula: Para indicar que notificación o intimación es la que se está efectuando.
 - ✓ Estado: Para indicar si fue enviada o solamente generada. Estados Propuestos (Generada y Registrada).
- Proyectos planificados:
 - ✓ Rúbrica de libros. Digitalizar el trámite de rúbrica de libros consorciales. (pendiente de relevamiento)
 - ✓ Integración con agenda de audiencia digital. (pendiente de relevamiento)

Manuales y planificación

El auditado no adjunta los manuales de usuario, de normas y procedimientos vinculados a los sistemas.

La planificación, a corto y mediano plazo, comprende los servicios para el soporte y mantenimiento evolutivo y correctivo del módulo de denuncias del sistema PECTRA, la cual incluye:

- ✓ Rúbrica de libros. Digitalizar el trámite de rúbrica de libros consorciales. (pendiente de relevamiento)
- ✓ Integración con la agenda de audiencia digital. (pendiente de relevamiento)
- ✓ Código QR en los ascensores de los edificios para brindar información sobre el administrador del edificio.

Carga, procesamiento y salida de datos

La carga inicial de los datos en el sistema STD y SUACI es realizada por el vecino al presentar su denuncia, luego le corresponde a la DGDYPC aceptar o denegar el trámite. Las comunicaciones posteriores son templates³⁰ automatizados,

³⁰ El template es una plantilla base prediseñada para la estructuración de los contenidos de una aplicación o una página web, con la finalidad de estandarizar los parámetros utilizados.

clasificados como “Su denuncia fue admitida y tramita por el Numero x” o por el contrario “Su denuncia fue rechazada”.

Una vez que es aceptada la denuncia, STD se integra con PECTRA para generar automáticamente la notificación a la empresa proveedora.

El equipo responsable de esta tarea forma parte de la Gerencia Operativa Descentralización y Administración.

En el caso del SUACI, el vecino carga los datos del comercio para el cual solicita una inspección y la DGDYPC le indica al ciudadano los motivos por los cuales procede o no con el reclamo efectuado y, en caso de ser admitido, se envían inspectores dentro de las 72 horas a los fines de llevar a cabo una inspección. Una vez efectuada la misma se le notifica el número de acta confeccionada a través de la plataforma. El área a cargo de las tareas es la Gerencia Operativa Inspecciones.

Para el caso de los trámites efectuados por los administradores de consorcio, los mismos se realizan mediante TAD, aunque la Dirección General Defensa y Protección al Consumidor se encuentra en un período de transición al STD. Dichos profesionales deben cargar la información y documentación establecida en el art. 4 de la Ley N° 941, con el objetivo de darse de alta y obtener su matrícula.

La información solicitada es:

- a) Nombre y apellido o razón social.
- b) Constitución de domicilio especial en CABA.
- c) Número de CUIT / CUIL.
- d) Certificado expedido por el Registro Nacional de Reincidencia y Estadística Criminal.
- e) Informe expedido por el Registro de Juicios Universales.
- f) Certificado de aprobación de la capacitación dictada por las entidades autorizadas que establezcan la Autoridad de Aplicación.
- g) Certificado de libre deuda expedido por el Registro de Deudores Alimentarios.

Los operadores sólo corroboran la información aportada para validar el trámite. El equipo responsable de esta tarea forma parte del Registro Público de Administradores.

Como se mencionó anteriormente, el sistema de gestión utilizado es PECTRA y sus características técnicas son las siguientes:

- Servicios y Solución PECTRA

- Lenguaje C#³¹ - Net Framework 4.6³²
- Javascript³³
- DB: SQL Server³⁴
- Buscador Web
- Lenguaje PHP³⁵
- DB: María DB³⁶

La empresa PECTRA Technology detalla que el tamaño ocupado en el disco es:

- GCBA Defensa Consumidor: 286.101 MB
- GCBARPA: 184.373 MB

GCBA RPA: La base de datos se utiliza para el Registro Público de Administradores de Consorcios donde se inscribe y otorga la correspondiente matrícula a las personas que administran consorcios de propiedad horizontal dentro de la Ciudad de Buenos Aires.

Almacena los datos que se utilizan para regular la actividad en la administración de consorcios, tales como sus declaraciones juradas anuales, la renovación de sus matrículas, los servicios contratados, empleados, domicilios de sus administraciones, seguros y otras documentaciones solicitadas de acuerdo a la normativa.

GCBA Defensa Consumidor: Los datos almacenados en las distintas bases, se utilizan para el registro de denuncias relativas relacionadas con la defensa al consumidor. Esto incluye la información de denunciantes y denunciados, procesos en curso, así como también aquellos que ya fueron resueltos.

Por otra parte, la Dirección General Defensa y Protección al Consumidor no aclara si se realizó la inscripción de la base de datos según la Ley CABA N°

³¹ C# es un lenguaje de programación orientado a objetos, desarrollado y estandarizado por la empresa Microsoft. Permite la creación y utilización de diversos componentes de software.

³² NET Framework es un entorno de ejecución gestionado para Windows, el cual permite a los desarrolladores la compilación de diferentes aplicaciones.

³³ JavaScript es un lenguaje de programación, utilizado por los desarrolladores, el cual posibilita la implementación de funciones complejas dentro de las páginas web.

³⁴ SQL Server es un sistema de gestión para bases de datos del tipo relacional, desarrollado por la empresa Microsoft. Permite la creación de tablas y la definición de relaciones entre ellas.

³⁵ Lenguaje PHP es un lenguaje de programación de código abierto para el desarrollo web que favorece la conexión entre el servidor y la interfaz de usuario.

³⁶ MaríaDB Server es un sistema gestor de bases de datos relacionales de código abierto.

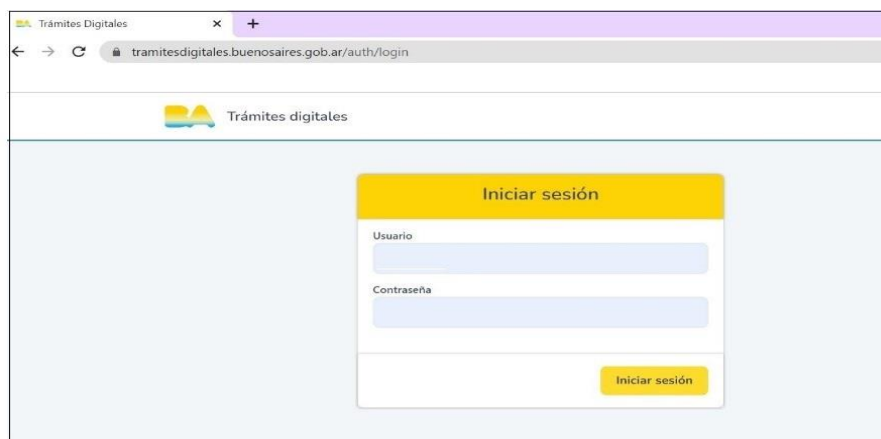
1.845/05 de Protección de Datos Personales. Asimismo, no identifica al área a cargo del proceso.

Operación y pruebas en los sistemas

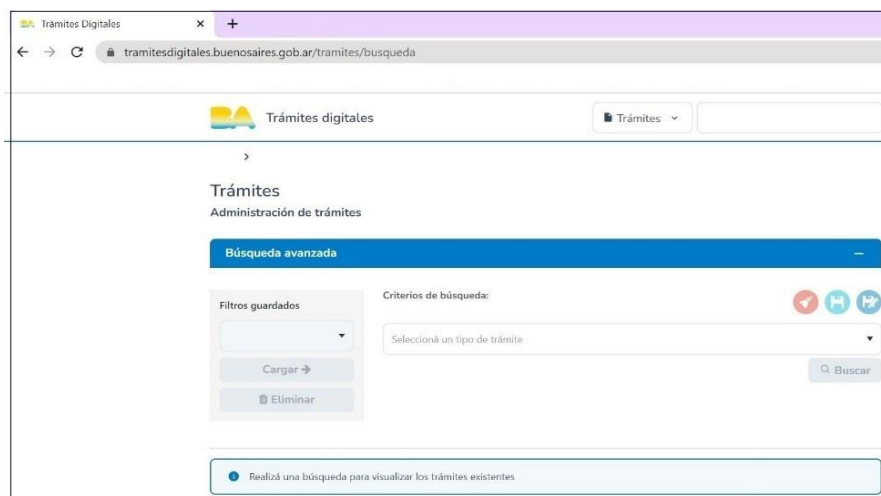
Con el objetivo de verificar las características de los módulos y funciones de los sistemas utilizados en la DGDYPC, se realizaron pruebas de carga in situ junto a las responsables del área de Coordinación de Notificaciones y Sistemas y Coordinación de Administración de Denuncias, ambas dependientes del gabinete de la dirección.

- Sistema de Trámites Digitales (STD)

Accediendo al link de trámites digitales, se inicia sesión con el usuario de gobierno (CUIT) y su correspondiente contraseña.



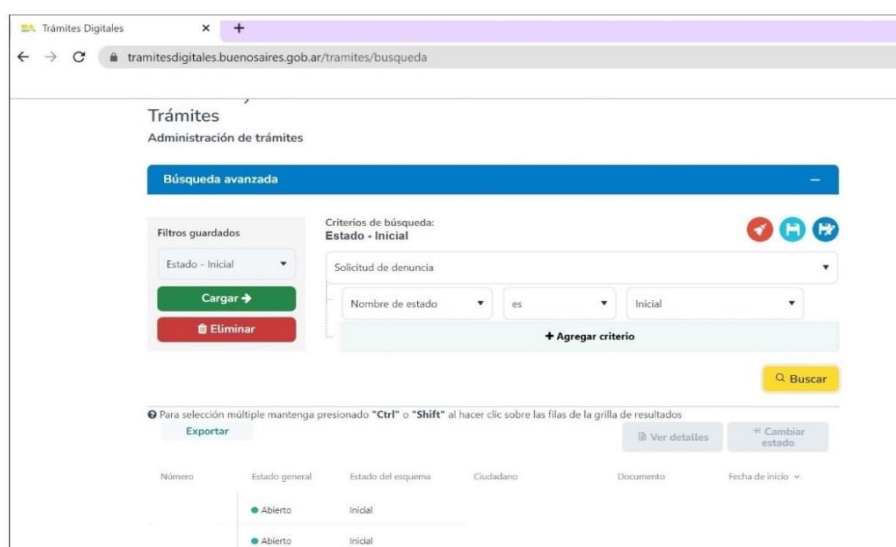
Fuente: DGDYPC



Fuente: DGDYPC

Una vez ingresado, es posible aplicar diversos criterios de búsqueda.

Para observar los trámites (solicitudes de denuncia), iniciados por los vecinos, se aplica el filtro por “solicitud de denuncia”, buscando los que se encuentran en estado “inicial”. Cabe destacar, que la búsqueda de un trámite se puede realizar de múltiples maneras, mediante nombre y apellido del vecino, número de documento, estado general del trámite, etc.



Fuente: DGDYPC

En el inicio de la gestión del trámite, se cambia del estado anterior a “verificando documentación”. Luego, se analiza la solicitud de denuncia, aquellos ítems que el vecino completa y la documentación adjunta.

Es posible acceder a los datos personales del denunciante, los cuales no pueden ser modificados, ya que esa información surge del usuario miBA³⁷. También a los datos de la denuncia, ya sean por hechos, pretensión, encuadre de rubro y subrubro. Los datos del denunciado, documentación que acredite la titularidad del documento y relación de consumo, todo tipo de documentos que acrediten los hechos denunciados.

³⁷ miBA es una plataforma digital, una herramienta que permite a los vecinos gestionar sus trámites y turnos con el GCBA mediante su perfil digital.

“1983-2023. 40 Años de Democracia”



Trámites Digitales

tramitesdigitales.buenosaires.gob.ar/tramites/detalle/

3 Sección 3

Datos de la denuncia

Tipo de denuncia:

Hechos:

Petitorio o pretensión:

¿Como realizaste tu compra/contratación?:

Número o documentación de reclamo previo:

Número de Reclamo:

Categoría:

Fecha de adquisición:

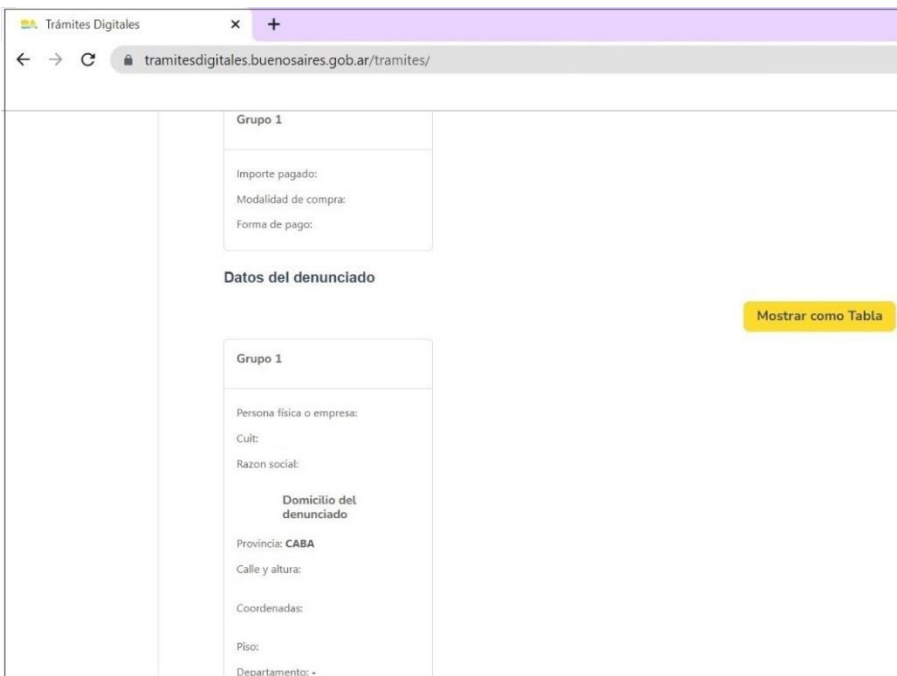
Rubro:

Subrubro:

Motivo de la denuncia

- Rechazo de la devolución del bien

Fuente: DGDYPC



Trámites Digitales

tramitesdigitales.buenosaires.gob.ar/tramites/

Grupo 1

Importe pagado:

Modalidad de compra:

Forma de pago:

Datos del denunciado

Mostrar como Tabla

Grupo 1

Persona física o empresa:

Cult:

Razon social:

Domicilio del denunciado

Provincia: CABA

Calle y altura:

Coordenadas:

Piso:

Departamento: -

Fuente: DGDYPC

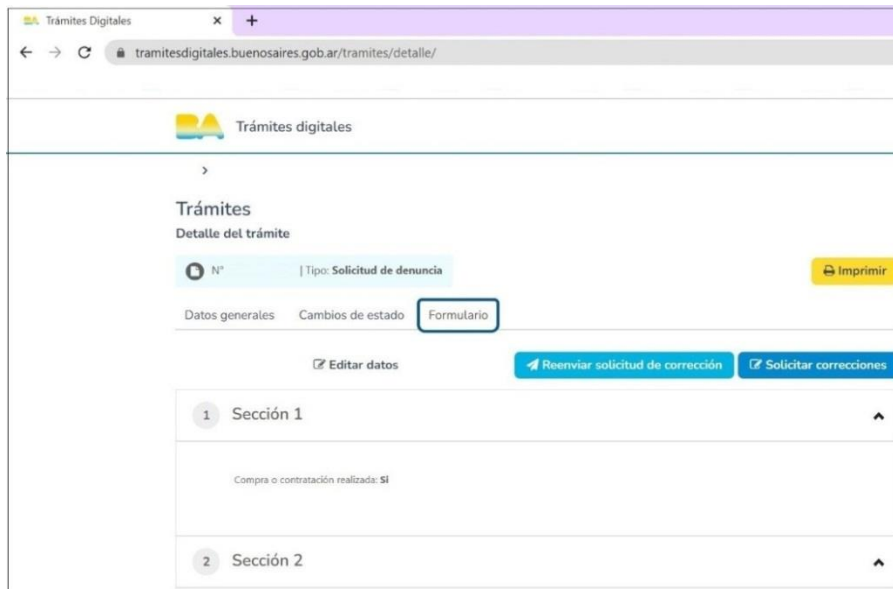
Luego de observar y evaluar la documentación, es posible:

- ✓ Verificar el trámite: Documentación correcta y suficiente para el ingreso

de la denuncia.

- ✓ Enviar a subsanar: Corrección de los datos o documentación. En este caso, le llega un correo al vecino con lo que debe modificar o agregar.
- ✓ Denegar el trámite: No es competencia de la dirección.

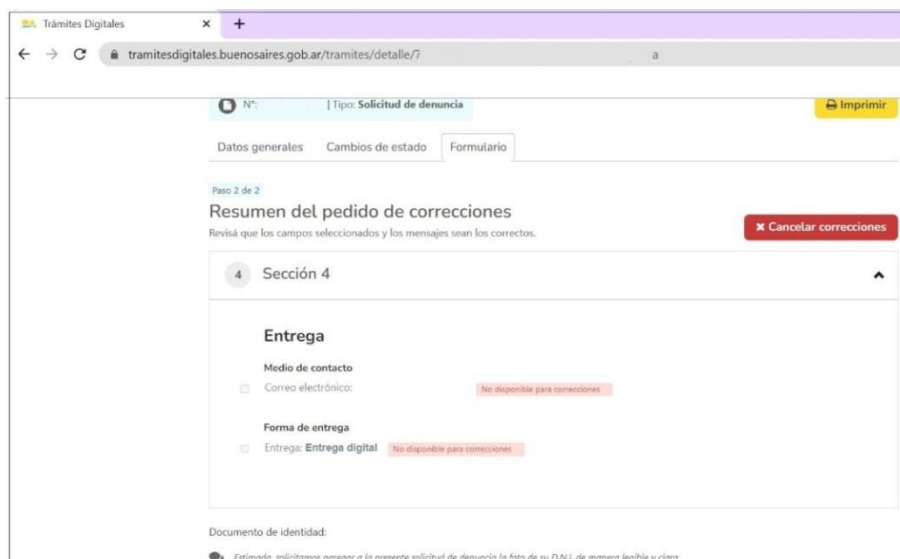
Para enviar a subsanar, se debe seleccionar “solicitar correcciones”. Allí, se habilitan los campos donde el vecino debe modificar, corregir o agregar un dato. Se detalla, a través de un texto, la acción que debe realizarse.



Fuente: DGDYPC

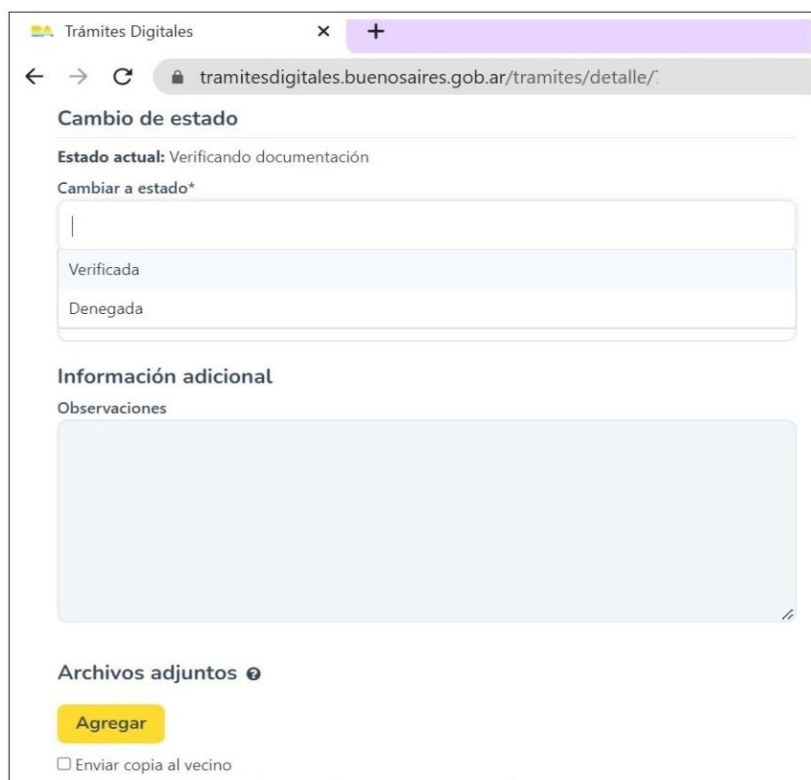
Se tildan los ítems que serán solicitados al vecino y antes de enviarle el correo, el sistema indica qué es lo que se envió a subsanar y el texto aclaratorio.

“1983-2023. 40 Años de Democracia”



Fuente: DGDYPC

Si el trámite está en estado de verificación, se procede a “cambiar estado” y luego será verificado.



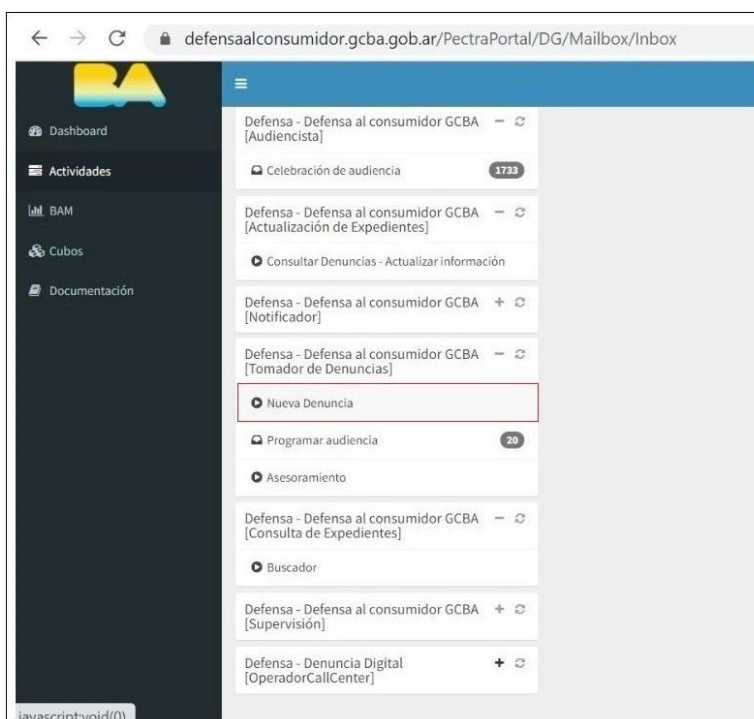
Fuente: DGDYPC

- Sistema PECTRA

Todo trámite verificado desde STD impacta en PECTRA con un número de denuncia y expediente electrónico.

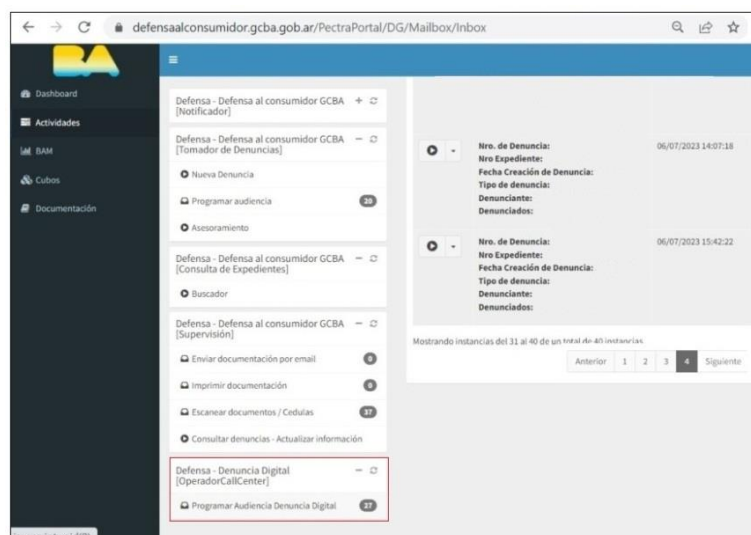
A su vez, todo ello está integrado en simultáneo con SADE, lo cual permite realizar la búsqueda o ver el estado de la denuncia en ambos sistemas.

Cabe destacar, que es posible el ingreso de la denuncia en forma manual a través de PECTRA. Dicha bandeja se utiliza en los casos donde el vecino no pudo ingresar su denuncia a través de trámites digitales, por ejemplo, cuando no cuenta con la herramienta electrónica necesaria. Por otra parte, en la segunda imagen se señala la bandeja “Programar audiencia denuncia digital”, donde impactan todos los trámites desde STD y se convierten en denuncia con su respectivo número de expediente.



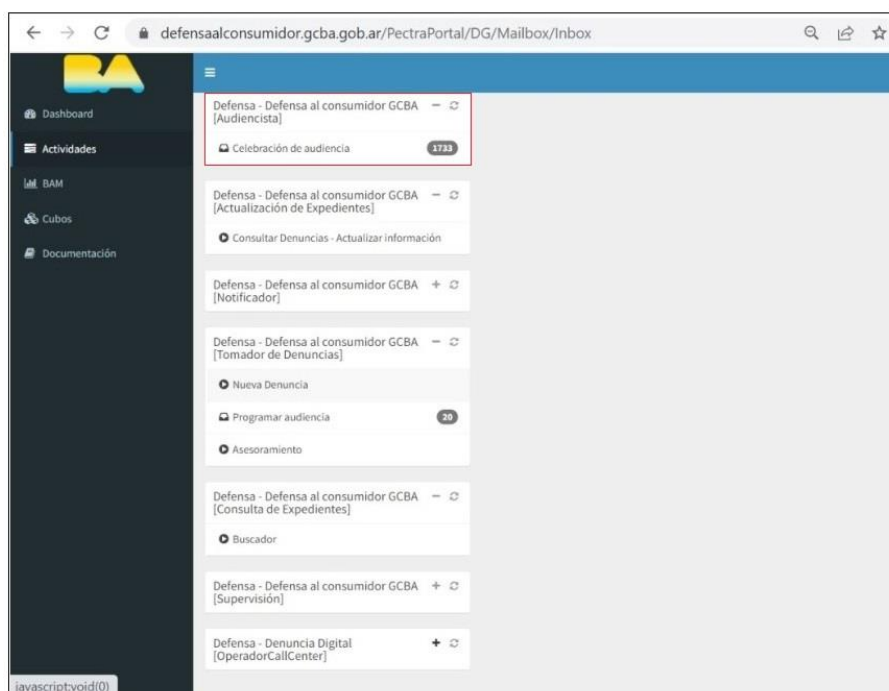
Fuente: DGDYPC

“1983-2023. 40 Años de Democracia”



Fuente: DGDYPC

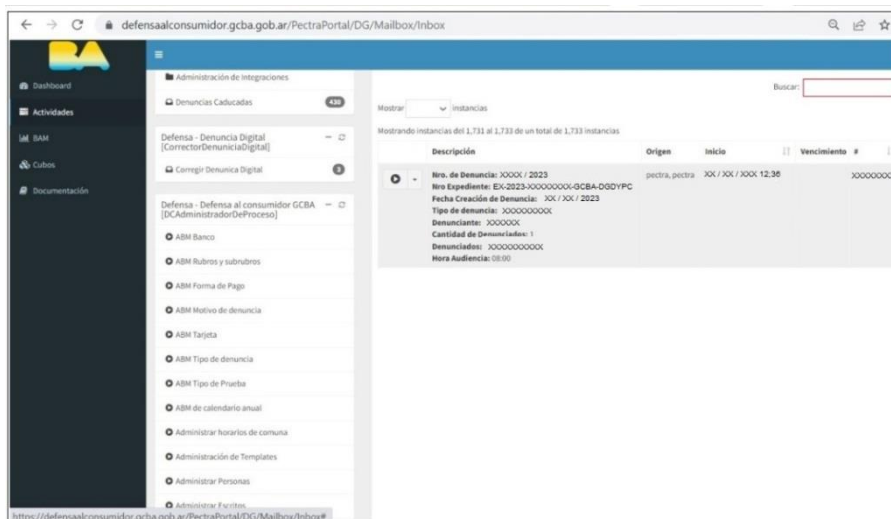
Luego del ingreso de la denuncia se programa la audiencia, y en este punto el operador / audiencista se debe dirigir a la bandeja llamada “Celebración audiencia”.



Fuente: DGDYPC

“1983-2023. 40 Años de Democracia”

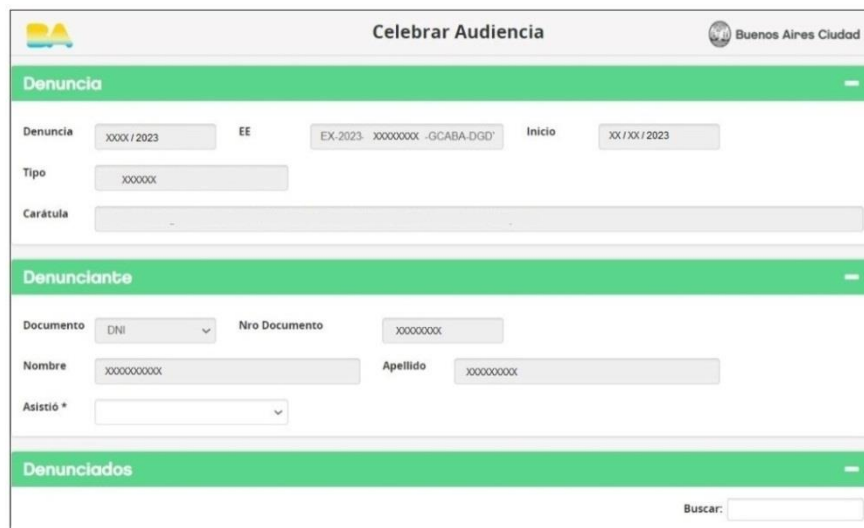
Al colocar el número de denuncia en el buscador, se exhibe el día agendado:



The screenshot shows a web application interface for the 'defensaalconsumidor.goba.gov.ar/PetraPortal/DG/Mailbox/Inbox'. On the left is a sidebar with navigation options like 'Dashboard', 'Actividades', 'IAM', 'Cuentas', and 'Documentación'. The main area has a search bar at the top right. Below it, a table displays search results for 'Instancias'. The table has columns: Descripción, Origen, Inicio, Vencimiento, and #. One instance is visible with details like 'Nro. de Denuncia: XXXX / 2023', 'Nro Expediente: EX-2023-XXXXXXX-GCBA-DGDYPC', and 'Fecha Creación de Denuncia: XX / XX / 2023'.

Fuente: DGDYPC

Se ingresan los datos solicitados por el sistema, por ejemplo, la presencia del denunciante y de la parte denunciada, el poder, etc.

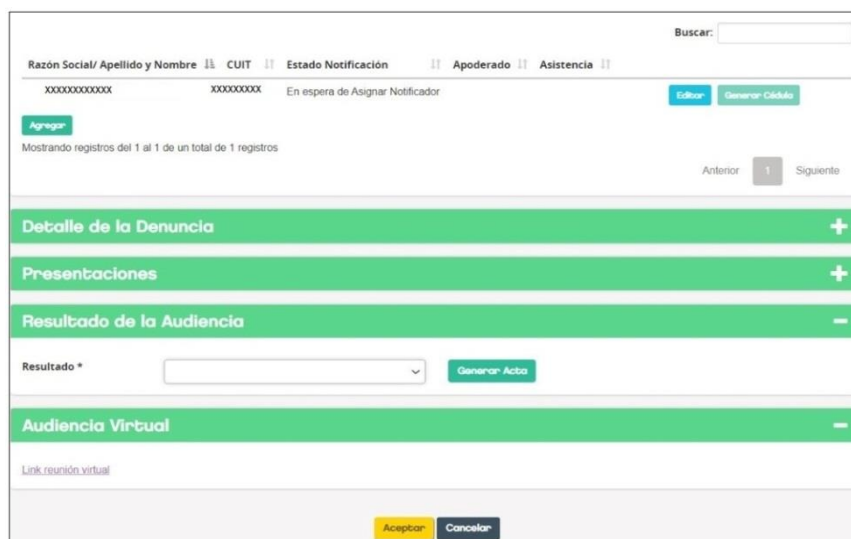


The screenshot shows the 'Celebrar Audiencia' form in the 'Buenos Aires Ciudad' system. The form is divided into three main sections: 'Denuncia', 'Denunciante', and 'Denunciados'. The 'Denuncia' section includes fields for 'Denuncia' (with a dropdown), 'EE' (with a dropdown), 'Inicio' (with a date picker), and 'Tipo' (with a dropdown). The 'Denunciante' section includes fields for 'Documento' (with a dropdown), 'Nro Documento' (with a text input), 'Nombre' (with a text input), 'Apellido' (with a text input), and 'Asistió *' (with a dropdown). The 'Denunciados' section is currently empty. A search bar is located at the bottom right of the form.

Fuente: DGDYPC

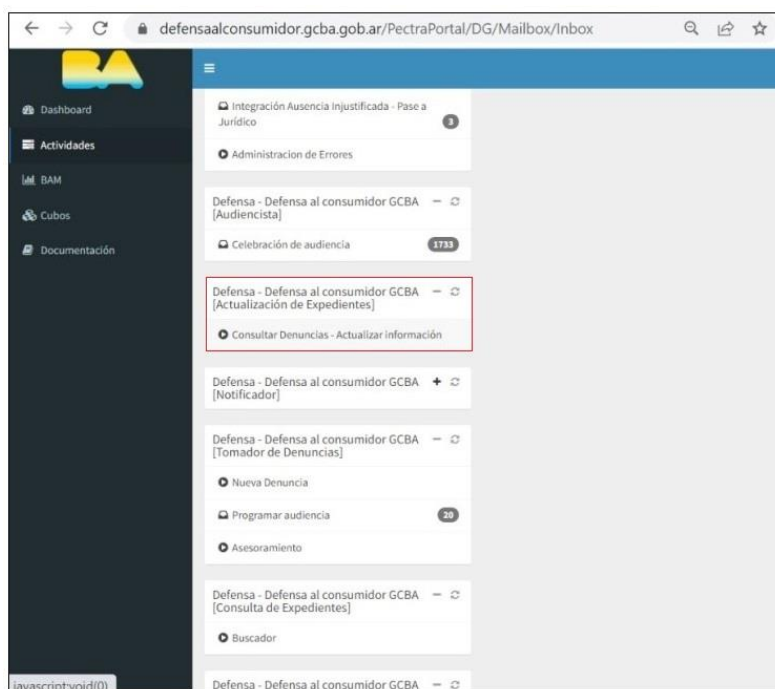
Se genera el acta en este punto con el resultado correspondiente (acuerdo, sin acuerdo, desistimiento, etc).

“1983-2023. 40 Años de Democracia”



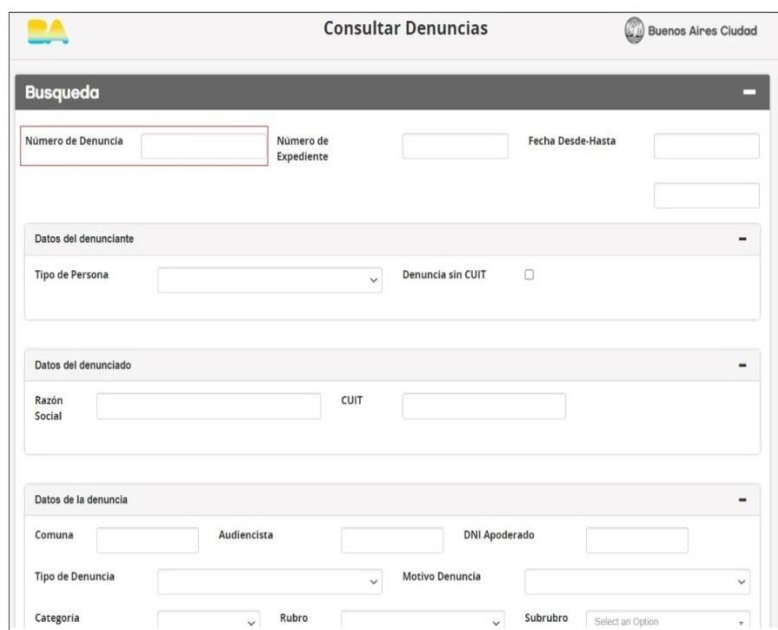
Fuente: DGDYPC

Una vez celebrada la audiencia, el operador puede generar una nueva fecha, es decir, un cuarto intermedio, citando a una nueva empresa. En este caso debe dirigirse a la bandeja “Consultar denuncias - Actualizar información”. Asimismo, esta bandeja se utiliza para cargar toda la documentación anexa, ya sea por parte del denunciante o la parte denunciada.

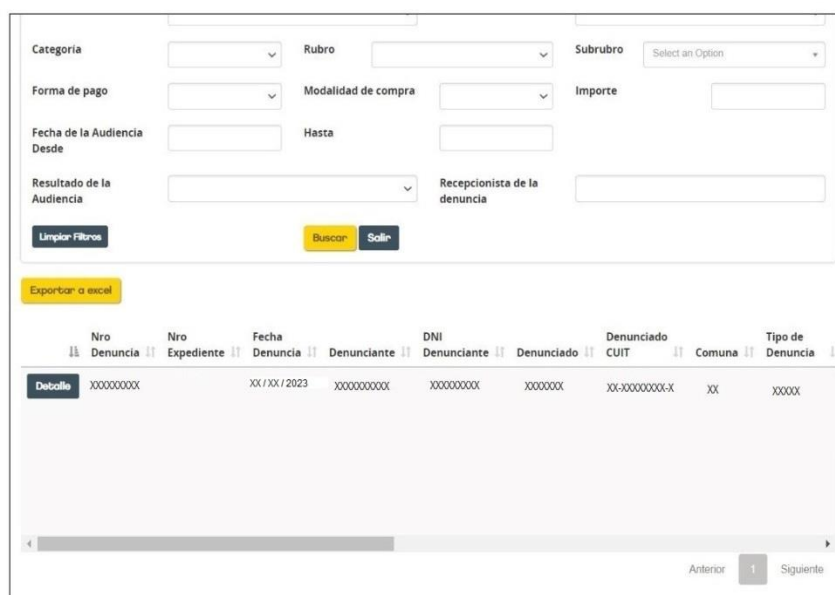


Fuente: DGDYPC

Al realizar una búsqueda por número de denuncia en la bandeja.



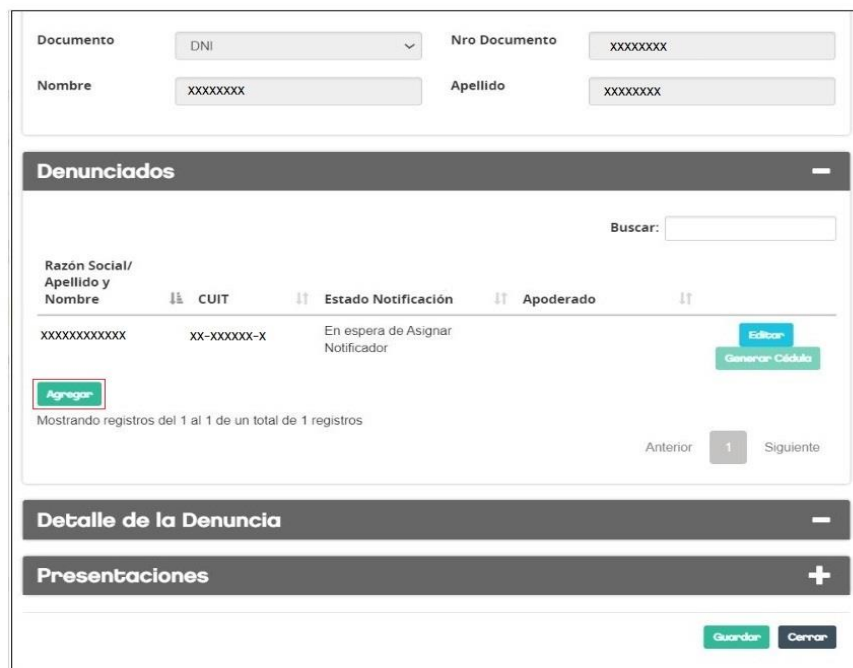
Fuente: DGDYPC



Fuente: DGDYPC

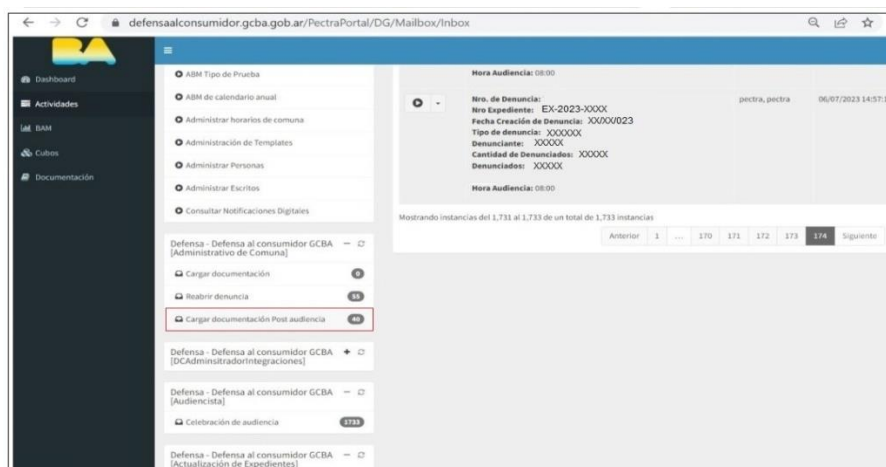
“1983-2023. 40 Años de Democracia”

Se agrega a la nueva empresa denunciada.



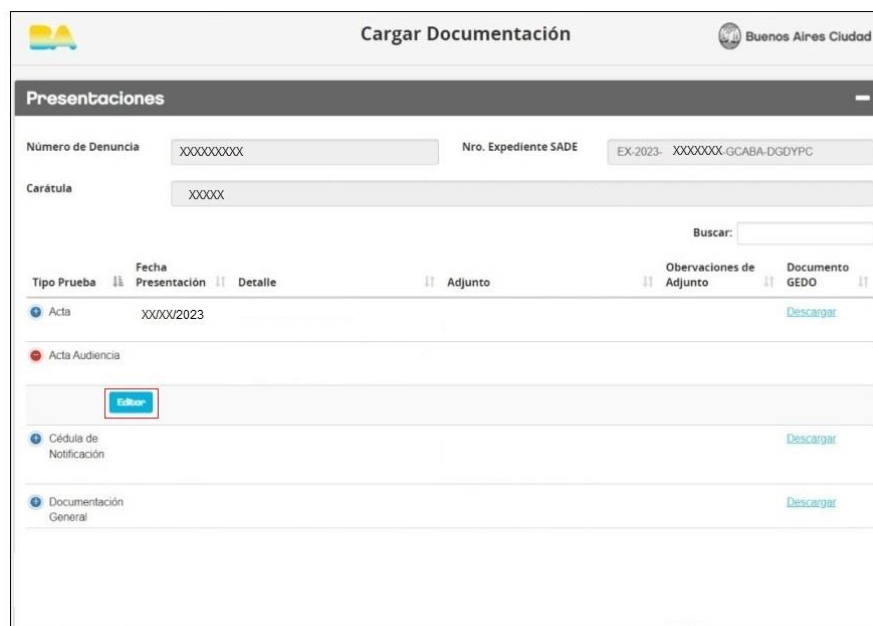
Fuente: DGDYPC

Por último, una vez que se da cierre a la denuncia, el audiencista se dirige a la bandeja “Post Audiencia” donde debe cargar el acta final de cierre. Una vez efectuado ello, la denuncia pasa al área jurídica o podría ser archivada (en los casos donde el denunciante desista por encontrarse resuelto su reclamo). En este momento es cuando el expediente pasa a ser trabajado solamente desde SADE.



Fuente: DGDYPC

Luego, se realiza un click en editar y se añade el acta correspondiente.



Fuente: DGDYPC

Política de Análisis de Riesgos Tecnológicos

El auditado aclara que, si bien ASInf es la responsable de tomar medidas de prevención ante riesgos tecnológicos en relación a los servidores y las bases de datos, la empresa Prominente S.A. realiza determinadas acciones ante las siguientes situaciones:

- ✓ Interrupción del servicio: El sistema podría sufrir una interrupción del servicio debido a un ataque de denegación de servicio o a un fallo técnico. Esto podría impedir que el organismo opere con normalidad dañando la confianza en el sistema. Por ello, Prominente S.A. tiene un equipo a disposición inmediata para restablecer el sistema.
- ✓ Fallos en la infraestructura: El sistema de Defensa al Consumidor y Protección al Ciudadano podría enfrentar riesgos tecnológicos si la infraestructura subyacente no funciona correctamente. Esto podría incluir problemas con los servidores, la red o los sistemas de almacenamiento, lo que podría provocar la pérdida de los datos o interrupciones en el servicio. Para ese caso, también existe un equipo dedicado para accionar en forma inmediata y dar comunicación a ASInf.
- ✓ Ataques de malware: Finalmente, podría existir el riesgo de sufrir ataques de malware que infecten los sistemas informáticos y causen daños o pérdidas de los datos. Esto podría ocurrir si los usuarios del

sistema descargan software malicioso o si los sistemas de seguridad no son lo suficientemente fuertes para detectar y prevenir los mencionados ataques. Para ello, la dirección posee las políticas de seguridad.

Sin embargo, la DGDYPC no expone la documentación que asegure la existencia, uso y actualización de la Política de Análisis de Riesgos Tecnológicos que incluya un árbol de activos tecnológicos, su valoración cualitativa, el impacto potencial ante una falla y su probabilidad de ocurrencia, tal como lo detalla el Marco Normativo de IT definido por la Agencia de Sistema de Información.

Usuarios y Política de Responsabilidades sobre la Información

Con respecto a los responsables, procesos de otorgamiento de claves, perfil de usuario, atributos y acceso a los recursos informáticos, el auditado manifiesta que el proceso se lleva a cabo en forma conjunta entre la directora de la Dirección General Defensa y Protección al Consumidor y la empresa Prominente S.A.

Se destaca la necesidad de definir e implementar una Política de Administración de Accesos al Software de Aplicación que incluya los procesos vinculados a los accesos por parte de los usuarios a los sistemas, procedimientos de solicitud de alta, baja o modificación y la revisión periódica de los usuarios activos.

Desde el organismo se aclara que los procesos de gestión de activos de información no son competencia de la Dirección General de Defensa y Protección al Consumidor. El organismo como tal, es responsable de la gestión de la información a su cargo, debiendo asegurar la custodia y salvaguarda de la misma, así como también la administración de la seguridad de los accesos a los recursos en donde se encuentra almacenada. Asimismo, debe implementar un proceso de asignación de responsabilidades considerando una adecuada segregación de las funciones, tal como lo detalla la Política de Responsabilidades sobre la información (PO0401), Marco Normativo de IT.

Política de Clasificación de la Información y de áreas críticas

En referencia a los Procedimientos para la Clasificación y Evaluación de la Información, en su respuesta, el auditado expresa que no existen procedimientos ni personas asignadas a tal fin.

Se distingue la necesidad de definir criterios a tener en cuenta para la clasificación de la información, cuya finalidad es definir el nivel de criticidad de la misma y adoptar las acciones para su protección. Asimismo, se destaca la obligatoriedad de realizar un inventario de los activos según su tipología y la clasificación de la información según su nivel de confidencialidad, integridad, disponibilidad y criticidad de la información gestionada.

Por otra parte, el organismo posee controles de ingreso a sus instalaciones a través del personal de vigilancia y cámaras. Sin embargo, no consta la existencia de un manual que identifique las áreas críticas y los controles aplicados.

Plan de Recuperación de Desastres y pruebas de recupero

Desde el organismo se especifica que, ante la ocurrencia de un desastre, existe una comunicación fluida y del tipo multicanal. Se levanta la incidencia por el canal formal a través del sistema NOC³⁸, además, la DGDYPC cuenta con un proceso de confección de grupos en la plataforma WhatsApp, con diversos actores, entre los que se incluye a la directora de la Dirección General Defensa y Protección al Consumidor, los líderes técnicos de la Dirección General Atención Ciudadana y el equipo a cargo del proveedor.

Señala, que siempre que ocurrió algún evento no deseado, ASInf ha brindado la solución con celeridad, aun en días no hábiles, sábados y domingos.

Los reportes de eventos no deseados pueden realizarlo los usuarios externos (vecinos) y/o usuarios internos (áreas del GCBA). En ese orden, y dependiendo del tipo de problemática, se prioriza la asignación:

- Incidentes críticos: Imposibilitan el uso del sistema, por ejemplo, una caída de la plataforma, afectando a todos los usuarios.
- Incidentes no Críticos: Permitan seguir operando el sistema aún con dificultad.

Ante casos urgentes, se utiliza como primera medida el canal de WhatsApp, posteriormente se establece la comunicación correspondiente a la empresa proveedora detallando lo sucedido. Si la incidencia está asociada con la base de datos o bien con el servidor, se realiza la solicitud mediante un ticket en el sistema NOC al equipo de ASInf y se avisa por WhatsApp a sus directores.

Luego, ASInf es la responsable a cargo de la recuperación ante desastres. La aplicación se procesa en el centro de datos perteneciente a la Agencia de Sistemas de Información, ubicado en Av. Independencia 635, contando con su contingencia en el centro de datos de la calle Uspallata 3160, ambos en CABA.

Aunque existen procedimientos para dar cobertura a los eventos indeseados que afecten a los servicios utilizados, no se expone una Política de Continuidad de los Servicios que incluya los objetivos, el alcance, asigne los roles y responsables que brinden la correspondiente solución a la interrupción en los sistemas utilizados.

³⁸ NOC. Sistema de tickets del GCBA. Obtenido el año 2022 en: <https://noc-mesa.buenosaires.gob.ar/> [Accedido el 2/5/23]

Plan de Contingencia

El auditado no expone un Plan de Contingencia de los sistemas utilizados en el cual se consideren y proyecten, los recursos, niveles de servicio, las áreas, personas a cargo de cada tarea y sus plazos.

El análisis, clasificación y definición del perfil de riesgo aceptado facilita la asignación del presupuesto y de los recursos, con el fin de brindar una adecuada cobertura que permita satisfacer el nivel de servicio requerido para los sistemas utilizados. Se destaca la conveniencia de documentar los recursos disponibles, sus capacidades y controles, con el objetivo de proyectar los diversos escenarios de riesgo.

Política de Prevención de Software Malicioso

En relación a la Prevención de Software Malicioso, no se exhibe una política o manual que asegure que todas las actividades relacionadas al uso de los recursos tecnológicos se encuentran protegidas del software malicioso. Es esencial implementar y actualizar un antivirus con el fin de detectar y eliminar el software malicioso en los equipos conectados de manera centralizada y aquellos vinculados a la red de comunicaciones del GCBA.

Asimismo, es necesario el dictado de cursos regulares de concientización a usuarios finales, cuyo objetivo es prevenir la ejecución de acciones que atenten contra los recursos del GCBA.

Políticas para Seguridad Lógica y Física

No consta la existencia y puesta en práctica de un manual de políticas que garantice la seguridad lógica y física en el que se encuentre definido un Sistema de Gestión de Seguridad de la Información (SGSI) que analice el contexto, establezca los objetivos, alcance y sus controles. También, que evalúe los riesgos, asigne roles, responsables y formalice los procesos de auditoría y monitoreo.

Política de Resguardo de Información

Carencia de Política de Resguardo de Información.

Se distingue la importancia de gestionar el ciclo de vida de los datos desde la creación, entrega y procesamiento hasta su baja. Los datos deben estar clasificados. Es esencial definir su frecuencia de actualización, ubicación física, el tipo de soporte a utilizar, los plazos de almacenamiento, copias de seguridad y restauración.

VI. DEBILIDADES

Los dominios a continuación detallados permiten evaluar los sistemas, herramientas y procesos tecnológicos aplicados al control del cumplimiento de los derechos del consumidor en relación con los objetivos de gobierno y gestión establecidos para el Marco de Referencia COBIT 2019 y la Resolución N°177/ASInf/13 y ampliaciones.

1. Alinear, planificar y organizar - APO07

✓ Gestionar los recursos humanos

1. **El auditado manifiesta que los recursos humanos de la DGDYPC son sólo usuarios de los sistemas. No obstante, se destaca la necesidad de dictar cursos de capacitación que suministren los conocimientos respecto a los beneficios ofrecidos por los sistemas.**

2. Alinear, planificar y organizar - APO09

✓ Gestionar los acuerdos de servicio

1. **No expone los Acuerdos de Nivel de Servicio (SLA) y Acuerdos de Nivel Operativo (OLA) recibidos de los proveedores para los servicios tecnológicos.**

3. Alinear, planificar y organizar - APO12

✓ Gestionar el riesgo

1. **Si bien la DGDYPC menciona como responsables a cargo a la empresa Prominente S.A. y a ASInf, no se expone la Política de Análisis de Riesgos Tecnológicos formalizada entre las partes que asegure su cumplimiento, asigne los niveles de servicio, roles y responsabilidades.**

4. Alinear, planificar y organizar - APO13

✓ Gestionar la seguridad

1. **Falta de Políticas para Seguridad Lógica y Física en el que se encuentre definido un sistema de gestión de seguridad de la información (SGSI) que contemple un plan de tratamiento de riesgos, identifique los activos, roles, responsabilidades, alcance, etc.**

5. Alinear, planificar y organizar - APO14

✓ Gestionar los datos

1. **No posee Política de Administración de Accesos al Software de Aplicación que garantice la adecuada gestión de accesos de los usuarios al software utilizado.**
2. **Carencia de Política de Resguardo de Información con la finalidad de gestionar el ciclo de vida de los datos, clasificación, frecuencia de actualización, localización física, tipo de soporte, tiempos de conservación, copias de seguridad y restauración.**
3. **No consta la inscripción de la base de datos según la ley CABA N° 1.845/05 de Protección de Datos Personales, tampoco se identifica al área responsable del proceso.**

6. Construir, adquirir e implantar - BAI09

✓ Gestionar los activos

1. **Carencia de Política de Responsabilidades sobre la Información que asigne los roles relacionados con el acceso a la misma, definiendo al propietario, custodio y usuario.**
2. **No posee Política de Clasificación de la Información en la que se incluya el inventario de los activos según su tipología y la clasificación de la información gestionada según su nivel de confidencialidad, integridad, disponibilidad y criticidad.**

7. Entregar, dar servicio y soporte - DSS01

✓ Gestionar las operaciones

1. **No se adjuntan los manuales de usuario, de normas y procedimientos vinculados a los sistemas.**
2. **El ingreso a las instalaciones está controlado por personal de vigilancia, aunque el organismo no posee un manual que contenga los procesos de identificación de las áreas críticas, procedimientos de ingreso y sus controles.**

8. Entregar, dar servicio y soporte - DSS04

✓ Gestionar la continuidad

1. Se detalla un procedimiento a implementar ante la ocurrencia de un incidente, sin embargo, no se exhibe documentación que garantice su cumplimiento y asegure la continuidad de los servicios. Tampoco evaluaciones realizadas en las que se reconozcan los procesos críticos, amenazas, demandas, plazos, disponibilidad de los recursos, objetivos, alcance, etc.
 2. Carencia de Plan de Contingencia de los sistemas utilizados que identifique los recursos necesarios, humanos y tecnológicos, niveles de servicio, roles y responsables asignados a cada tarea y sus plazos de ejecución, resiliencia, probabilidad de ocurrencia de eventos y sus consecuencias, entre otros.
9. Entregar, dar servicio y soporte - DSS05
- ✓ Gestionar los servicios de seguridad
 - 1. Falta de definición e implementación de Política de Prevención de Software Malicioso que incluya las medidas preventivas, detectivas, correctivas y su actualización. Elaboración de informes que especifiquen los ataques recibidos y las acciones para mejorar la protección.

VII. CONCLUSIONES

La Dirección General Defensa y Protección al Consumidor, desde su creación, fue incrementando sus servicios, apoyada por gerencias y subgerencias operativas, todas con funciones respaldadas por la tecnología.

El nivel de eficiencia en la administración de los reclamos y trámites llevados adelante por el organismo se encuentra vinculado en forma directa con la integración de los sistemas y aplicaciones.

Para lograr ejecutar los objetivos de gobierno y gestión de las tecnologías y la información, es necesario avalarlos con una estructura organizativa que garantice el cumplimiento de los procesos. Deben cubrirse los roles y responsabilidades con agentes que cuenten con habilidades y competencias específicas.

Por ello, se destaca la conveniencia de incorporar a la Dirección General Defensa y Protección al Consumidor, recursos humanos con capacitación en administración de la información. Las tareas realizadas con el apoyo de agentes con conocimientos técnicos facilitarán el reconocimiento y relevamiento de los incidentes tecnológicos ocurridos en las operaciones diarias de los sistemas.

“1983-2023. 40 Años de Democracia”

El aporte de conocimientos favorecerá la interacción con la Gerencia Operativa Plataformas de Atención dependiente de la Subsecretaría Servicios al Ciudadano, permitirá la implementación de acciones correctivas y procesos de mejora continua.

“1983-2023. 40 Años de Democracia”

ANEXO I

Jur.	Subj.	Ent.	UE	Prog.	Descripción	Crédito Sanción
21	0	0	7315		SS.SERVS.AL CIUDADANO	3.710.549.718
21	0	0	7315	61	Defensa y Protección al Consumidor	321.091.687

Fuente: GCBA

ANEXO II

Programa: 61 Defensa y Protección al Consumidor

Unidad Ejecutora: SS.SERVS.AL CIUDADANO

Jurisdicción: 21.JEFATURA DE GABINETE DE MINISTROS

Finalidad: Servicios Sociales

Función: Promoción y acción social

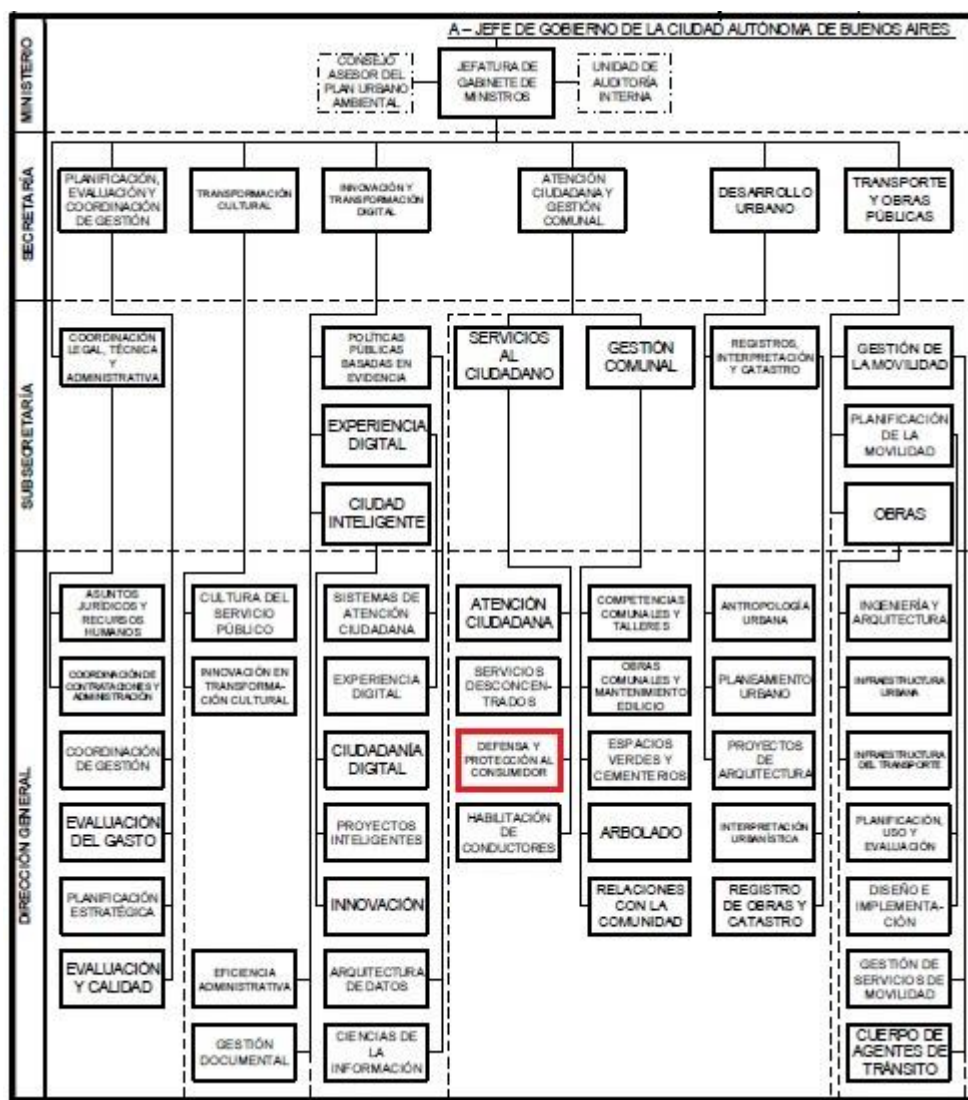
PRESUPUESTO FINANCIERO	
Inciso	IMPORTE
Principal	
Gastos en personal	177.768.118
Personal Permanente	155.528.053
Personal Transitorio	13.196.705
Asignaciones familiares	1.164.271
Asistencia social al personal	2.600.839
Gabinete de autoridades superiores	5.278.250
Bienes de consumo	682.000
Productos alimenticios, agropecuarios y forestales	232.000
Pulpa,papel, cartón y sus productos	50.000
Productos metálicos	50.000
Otros bienes de consumo	350.000
Servicios no personales	140.141.569
Servicios básicos	13.306.920
Alquileres y derechos	20.499.823
Mantenimiento, reparación y limpieza	15.275.517
Servicios profesionales, técnicos y operativos	40.078.802
Servicios Especializados, Comerciales y Financieros	26.786.161
Pasajes, viáticos y movilidad	480.000
Otros servicios	23.714.346
Bienes de uso	2.500.000
Maquinaria y equipo	2.500.000
TOTAL	321.091.687

PRESUPUESTO FÍSICO			
VARIABLE	DENOMINACIÓN	U. MEDIDA	CANTIDAD
META	DENUNCIAS ATENDIDAS DE LOS CONSUMIDORES	DENUNCIA	17.500

Fuente: GCBA

“1983-2023. 40 Años de Democracia”

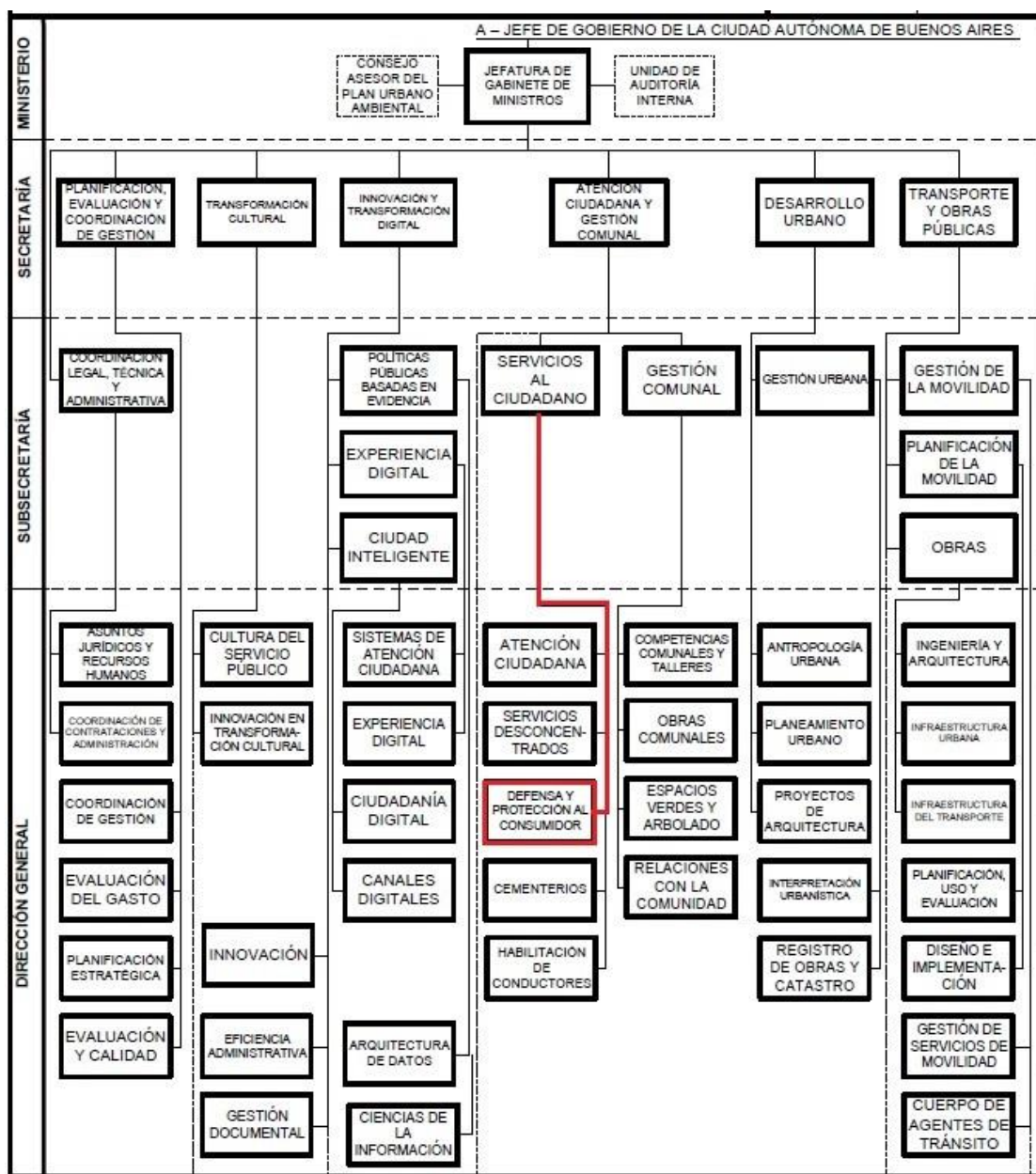
ANEXO III



Fuente: Decreto N° 463/GCBA/19

“1983-2023. 40 Años de Democracia”

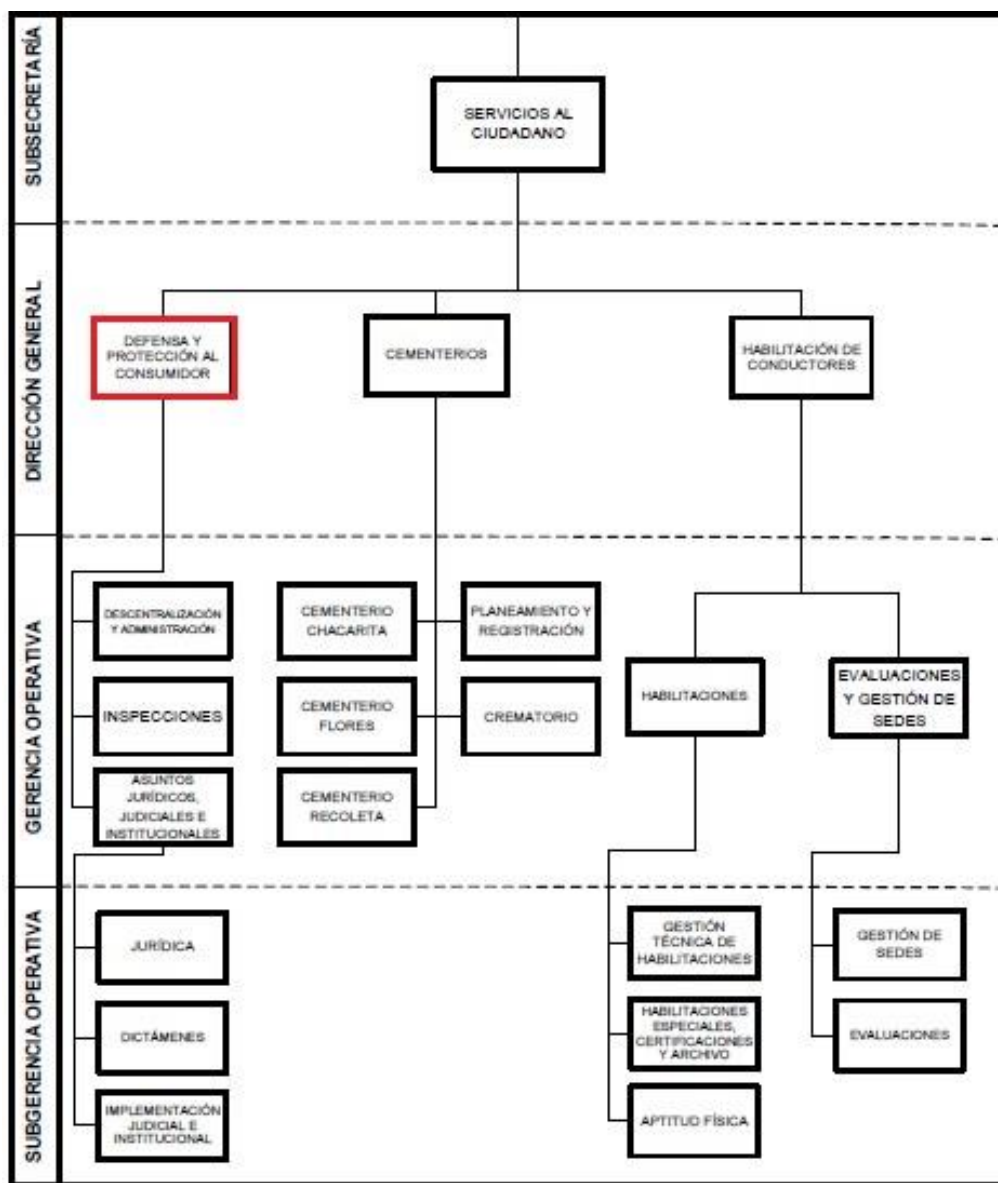
ANEXO IV



Fuente: Decreto N° 282/GCBA/21

“1983-2023. 40 Años de Democracia”

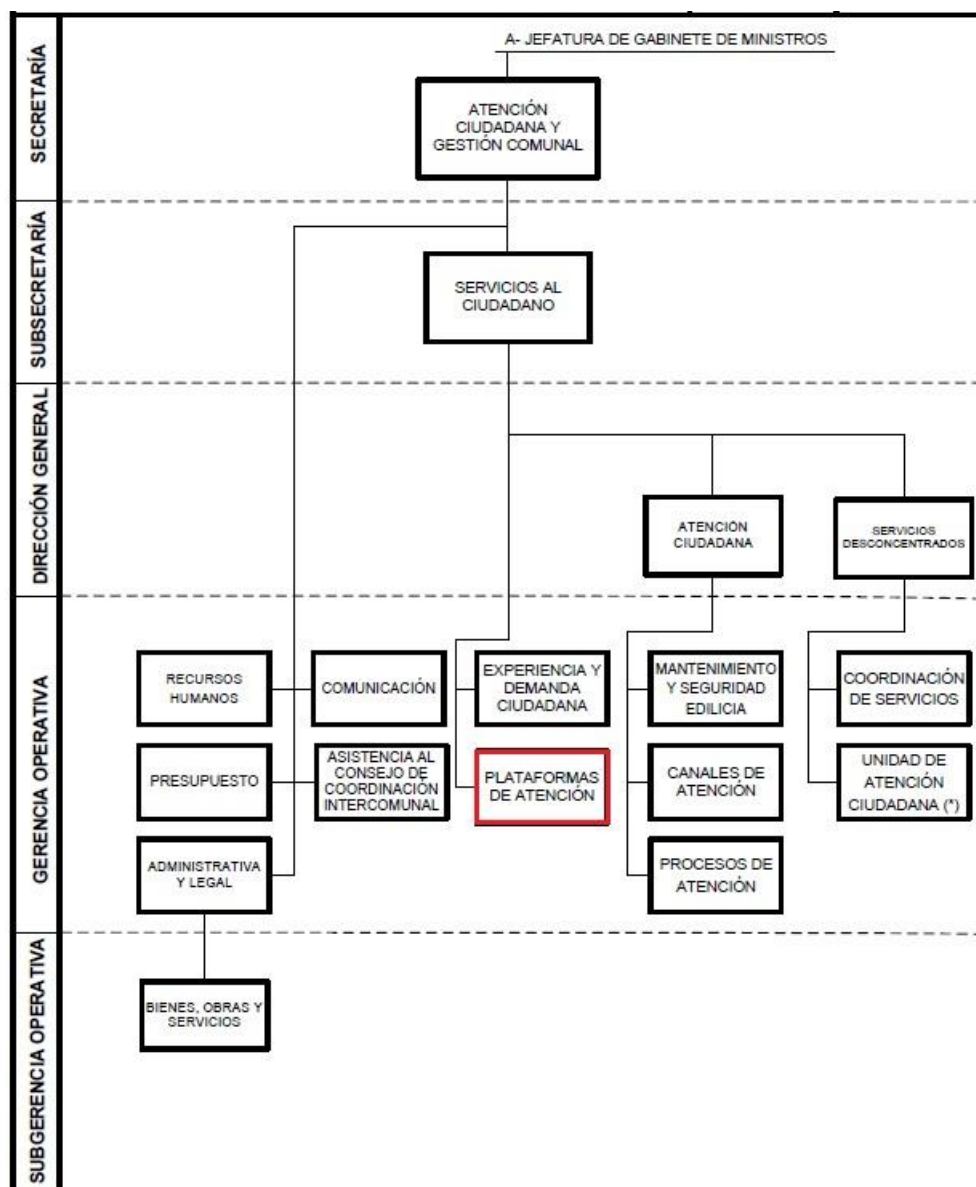
ANEXO V



Fuente: Decreto N° 282/GCBA/21

“1983-2023. 40 Años de Democracia”

ANEXO VI



Fuente: GCBA