"2012, Año del bicentenario de la creación de la Bandera Argentina"

INFORME EJECUTIVO

Lugar y fecha	Buenos Aires 2012
Código de Proyecto	10.12.01
Denominación del Proyecto	Dirección General de Defensa y Protección del Consumidor. (DGDYPC)
Período examinado	2011
Objetivo de la auditoría	Obtener información de los procesos informáticos de apoyo a la DGDYPC, para futuras auditorías, identificar debilidades y áreas críticas.
Alcance	Examen de las buenas prácticas, adecuados mecanismos de seguridad, adecuada organización y aprovechamiento de las facilidades tecnológicas en los procesos de registración, seguimiento y resolución de las demandas ciudadanas.

Aclaraciones previas

La DGDYPC recibe y canaliza las denuncias de los vecinos a procesos de mediación que se resuelven en dicha instancia en un porcentaje importante[1]. El servicio tiene demanda creciente impulsada por el proceso de descentralización en las Sedes Comunales, que facilitaron el acceso a la ciudadanía. También realiza inspecciones para verificar el cumplimiento de los proveedores de bienes y servicios, como las pruebas de pesos y medidas y la exhibición de precios entre otros.

Se apoya para su gestión en un sistema específico, denominado informalmente "Intranet", cuyo procesamiento y mantenimiento está a cargo de la Agencia de Sistemas de Información (ASI). También recibe de la ASI los Sistemas Centrales que prestan servicio a todo el Gobierno como el Sistema de Administración de Documentos Electrónicos (SADE), el Correo Electrónico, la conectividad troncal y la salida a Internet. La ASI también provee mesa de ayuda y soporte de segundo nivel.

La DGDYPC tiene un área de sistemas interna que se encarga del mantenimiento y soporte de los equipos de la Dirección y de la red local, participa del mantenimiento de los aplicativos, y administra un centro de cómputos local que provee servicio de archivos centralizado.

Otros sistemas como el denominado "No llame" y el registro de Administradores de Consorcios se encontraban en proceso de adecuación. El sistema "No llame" sirve para evitar que se realicen promociones y publicidades telefónicas a los vecinos que no quieren recibirlas. El sistema fue adecuado para que la registración pueda realizarse mediante un autómata sin intervención humana, siempre que la llamada sea efectuada desde el teléfono que se desea bloquear.

El sistema Intranet, es satisfactorio en cuanto a funcionalidad pero tienen problemas con los tiempos de respuesta y las suspensiones de servicio.

[1] El Porcentaje de resoluciones en la instancia conciliatoria es de aproximadamente 3 de cada 4 o sea un 75%. Fuente Pag. WEB GCBA 1er semestre del 2012.

Conclusiones

La Dirección de Defensa y Protección del Consumidor presta un servicio a la Comunidad que es requerido cada vez más por la ciudadanía. Su objetivo es resolver situaciones de conflicto entre las empresas prestatarias y los consumidores, tratando además de poner límites a situaciones abusivas o irritantes para los consumidores.

Es destacable la alta aceptación de los usuarios del Software que fuera desarrollado específicamente para la gestión interna, con un modelo de cooperación entre el personal de la DGDYPC y la ASI. Este software fue desarrollado hace 8 años y se sigue utilizando con muy pocas adecuaciones. Esto se contrapone con la queja de los usuarios por las discontinuidades y los elevados tiempos de respuesta del servicio informático en línea provisto por la ASI, que afecta la eficiencia de la gestión tanto a nivel central como en las Sedes Comunales, incidiendo en forma directa sobre la calidad de la atención al ciudadano.

No están claramente definidos los roles y la interacción entre la ASI y los centros de servicios informáticos descentralizados como los Centros de Cómputo locales de la DGDYPC y las Sedes Comunales[2]. En el modelo de gestión existente hay zonas grises o sea, no está claro de qué se tiene que ocupar cada uno de los actores ni cómo debe hacerlo.

La seguridad tiene un desarrollo incompleto. No es conveniente que los centros de cómputo descentralizados encaren el desarrollo de políticas de seguridad y planes de contingencia. Asimismo la estructura que soporta la seguridad de la información, que incluye el tratamiento de la confidencialidad, debería desarrollarse de modo independiente, ya que cuanto más independiente sea, mejor conformado estará el ámbito de confianza lo que facilitará el uso de sistemas comunes, inclusive más allá del Poder Ejecutivo.

La planificación es otra área deficitaria del proceso de gestión. Los planes no explican con claridad lo que se va a realizar y no están formulados según la ley 70, que exige presupuestos por programa con objetivos y productos en relación a los fondos que se van a aplicar.

Existe una elevada dispersión en los métodos de autenticación de los usuarios internos a los que se les añadirán los externos a medida que avance el desarrollo del Gobierno Electrónico. Los actuales métodos de autenticación están íntimamente relacionados con cada uno de los sistemas en lugar de estar focalizados en la

[2] La ASI brinda procesamiento centralizado lo que se encuentra en línea con los requerimientos normativos. Esto se complementa con un servidor de archivos y el soporte técnico local a nivel de la Dirección General, un modelo interesante para replicar en otras dependencias. Sin embargo a esta correcta concepción se contrapone una pobre instrumentación. A modo de ejemplo diremos que en las Sedes Comunales no se sabe quién es el responsable de la provisión de insumos, como los cartuchos de impresión, del soporte del equipamiento, ni cual es la manera correcta de solicitarlo.

entidad usuario. También hay baja integración en las bases de datos de los sistemas. La creación de una jerarquía superior en la planificación tecnológica otorgada al Ministerio de Modernización debería facilitar una mayor coherencia en la arquitectura tecnológica y organizacional a utilizar.

La relación entre prestador y beneficiario del servicio informático no está estructurada. No se han fijado los parámetros de servicio mínimos aceptables para el receptor y no se mide la calidad del mismo.

Las Sedes son áreas en las que se están desconcentrando servicios y carecen de algunos de los medios para el desarrollo de todas las funciones. En el caso de la DGDYPC hay marcadas diferencias entre las distintas sedes pero en general existe un déficit de telefonía fija, de salas de reuniones y en algunos casos de puestos de trabajo con los que resultaría ideal contar.

Principales Debilidades[3]

1-Falta de un ciclo sistemático de planificación en TIC's[4].

1.1 No se ha desarrollado un proceso sistemático para la planificación de las cuestiones relacionadas con las tecnologías de la información que involucre a todos los actores.

2-Falta de un marco normativo para la Seguridad de la información.

2.1 No se ha desarrollado un proceso formal para el tratamiento de la seguridad con la metodología de evaluación de riesgos.

2.2 No se realiza una planificación ni se cuenta con un marco formal para encuadrarla, no se realizan todas las funciones requeridas por la normativa.

2.3 Falta de Políticas, Normas y Procedimientos. No existe una política formal de seguridad de la información en la que se precise, entre otros, el compromiso de la Dirección, la estructura, los recursos y el marco tecnológico y organizativo.

2.4 Falta de funciones de seguridad de la información. No están definidos roles como el dueño del dato, funciones como la revisión de incidentes, la clasificación por criticidad de hardware y software y otros.

2.5 Excesiva concentración de funciones en el área de sistemas. El área de sistemas otorga claves, actualiza información en el sistema de la Dirección, y coordina el mantenimiento.

2.6 Falta de Capacitación del personal usuario en seguridad. No se cuenta con un

[3] La numeración se corresponde con la existente en el informe completo.

4 La nueva estructura asigna al Ministerio de Modernización la responsabilidad de la planificación tecnológica. Esto no excluye la participación del área usuaria, ni impide que, en coordinación con el Ministerio, articule los planes tecnológicos que sus funciones le exijan.

programa de capacitación en seguridad del personal usuario, que lo informe respecto de precauciones y buenas prácticas al respecto.

2.7 Falta de restricciones en los puestos de las Sedes Comunales (ex CGPC). No se cuenta con restricciones de seguridad para los puestos de trabajo que se encuentran en las Sedes Comunales (ex CGPC).

4-Debilidades en la seguridad lógica.

4.1 Falta de procedimientos formales de altas bajas y modificaciones de usuarios y definición de perfiles de los sistemas de la DGDYPC. El procedimiento debería precisar cómo se definen los perfiles y quién determina cuál es la información a la que cada cargo y función puede acceder y con qué grado de derechos.

4.2 Existencia de varios usuarios y claves. Los usuarios deben utilizar varios usuarios y claves para ingresar a los diferentes sistemas.

5-Falta de planes para la continuidad del servicio.

5.1 Falta de Back up en sede externa. Los procedimientos de copia y resguardo de datos actualmente en uso, no incluyen copia en sede externa.

5.2 Falta de plan de desastre, contingencia, y recupero de desastre en la DGDYPC.

6-Equipamiento obsoleto.

6.2 Servidor obsoleto. El equipamiento de servidores de la DGDYPC es obsoleto lo que afecta la calidad del servicio interno.

7-Falta de acuerdos de nivel de servicio con el proveedor interno y otros.
No se encuentra formalizada la relación con los proveedores de servicios de TICs, en especial la ASI que es el proveedor interno de muchos servicios.

7.1 Falta de acuerdos de nivel de servicio.

7.2 Ausencia de registro de las variables fijadas en los acuerdos. No existe procedimientos para medir el valor de las variables tales como continuidad de los servicios, disponibilidad de conexión, tiempos de respuesta transaccional y otros.

8. Fallas en el ciclo de soporte técnico.

8.1 Falta de definición de responsabilidades del soporte en las Sedes Comunales (ex CGPC). Los usuarios de las Sedes Comunales (ex CGPC) no tienen claro a quién deben recurrir cuando se produce un incidente.

8.2 Falta de registro de los incidentes desde el origen. No se registran los

incidentes desde el sitio en que se producen.

8.3 Falta de registro independiente y sistemático en la mesa de ayuda. No está normada la obligatoriedad de uso de un registro independiente. Este registro existe en la mesa de ayuda de la ASI que puede ser utilizado de manera sistemática.

11-Falta de integración de los aplicativos.

La información de los sistemas en uso no se encuentra integrada y en consecuencia no es compartida con el resto de los sistemas del GCBA.

12-Problemas con los tiempos de respuesta y continuidad del servicio de los sistemas provistos por la ASI y las comunicaciones de voz.

12.1 Se detectaron problemas de continuidad de los servicios y demoras en los tiempos de respuesta de los sistemas transaccionales. Esto sucede tanto en el nivel central como en las Sedes Comunales (ex CGPC). Asimismo se producen frecuentes suspensiones de servicio, que llegan a dos por mes en promedio, según registro del área de inspecciones. La ASI ha efectuado un análisis de los vínculos determinando que uno de los mismos se encuentra saturado durante una porción muy importante del día. Este análisis no incluyó la performance del servidor. La DGDYPC sufre este problema desde hace al menos un año.