

INFORME EJECUTIVO

Lugar y fecha de emisión	Ciudad Autónoma de Buenos Aires, Diciembre 2018.
Código del Proyecto	10.17.04
Denominación	Proyecto Sistema de inscripción escolar en línea
Tipo	Auditoría de Sistemas.
Período examinado	2017
Objeto:	Dirección General de tecnología Educativa
Jurisdicción:	55 - Ministerio de Educación
Unidad Ejecutora	581 - DG de Tecnología Educativa Programa 56 - Sistemas y Proyectos de Informatización.
Objetivo	Evaluar la eficacia y eficiencia del sistema, su adecuación con el reglamento escolar, la calidad de la información producida por el sistema a los fines de la mejora de la gestión escolar.
Alcance	Módulos utilizados para la ejecución de la inscripción escolar online.
Desarrollo de tareas	Las tareas de auditoría se desarrollaron desde de Febrero de 2018 hasta diciembre de 2018
Aclaraciones previas	<u>Organización que soporta el sistema de Inscripción en Línea.</u> El Sistema de Inscripción en Línea, (SIEL), es responsabilidad de la Subsecretaría de Planeamiento e Innovación Educativa, que desarrolla tareas asistiendo al Ministro en el diseño, la implementación, evaluación de la política educativa para la Ciudad Autónoma de Buenos Aires. Dentro de sus responsabilidades primarias evalúa y supervisa las instancias de capacitación docente y promueve la incorporación de tecnologías innovadoras. Promover el uso de los recursos pedagógicos y fortalecer el desarrollo profesional de la tarea docente, son responsabilidades de la Subsecretaría. También propone políticas de lenguas extranjeras y la capacitación en las distintas temáticas para todos los docentes de la Ciudad. Dentro de sus funciones principales se encarga de la implementación y el desarrollo de la jerarquización profesional de los docentes. <u>La Dirección General de Tecnología Educativa (DGTEDU)</u> Depende de la Subsecretaría de Planeamiento e Innovación Educativa y se encarga de la evaluación y desarrollo

	de las herramientas informáticas para la jurisdicción bajo las normas de la Agencia de Sistemas de Información. El desarrollo de tareas para la planificación de acciones destinadas a la mejora de los procesos, comunicaciones y el soporte de tecnología está entre sus responsabilidades primarias, al igual que la elaboración de indicadores de gestión de los servicios informáticos prestados contratados para la jurisdicción. La DGTEDU tiene cinco Gerencias Operativas: • Gerencia Operativa Planeamiento y Administración de Proyectos • Gerencia Operativa Desarrollo de Aplicaciones. • Gerencia Operativa Servicio al Usuario. • Gerencia Operativa Plan Sarmiento • Gerencia Operativa Tecnología e Innovación Educativa. <u>Relación de la DGTEDU con la Agencia de Sistemas de Información (ASI) y otras áreas.</u> La ASI provee a la DGTEDU normas de tecnología que deben ser cumplimentadas por la misma. Entre estas normas está la intervención de la ASI en las compras de hardware, software y proyectos de tecnología. Asimismo, la ASI provee la identificación de usuarios internos, acceso a la red MAN (<i>Metropolitan Area Network</i>, Red de Área Metropolitana) y servicio de acceso a Internet a través de la misma. Las comunicaciones troncales de datos también están a cargo de la ASI. La mesa de ayuda del sistema está a cargo del servicio 147 para la ciudadanía y de un centro de atención telefónica (call center) que depende del Ministerio de Educación. Como vía de acceso el servicio 147 se limita a recibir el requerimiento y lo reenvía al centro de atención telefónica que consta de un número gratuito de característica 0800. <u>Informes de la Defensoría y la AGCBA.</u> En ocasión de la puesta en marcha del Sistema hubo informes sumamente críticos de la Defensoría y de la AGCBA.
Conclusiones	El sistema de inscripción on line se adecuó y estabilizó en los dos años siguientes a su puesta en marcha. Se corrigieron los principales problemas de diseño, se integró a los Supervisores y a los directores a los procesos, se incluyeron puestos para la inscripción en las escuelas y colegios con personal de apoyo y, de este modo, el sistema superó los principales inconvenientes del primer ciclo. Los informes externos, como el de la Defensoría, continuaron informando problemas no ya operativos sino con las vacantes, algo que excede a la función del aplicativo como herramienta de asignación del aplicativo. El sistema mejoró parcialmente la eficiencia, y la transparencia ya que incorporó información y despersionalizó en gran medida el proceso. También mejoró parcialmente la auditabilidad y la trazabilidad de decisiones críticas como por

	ejemplo la asignación manual de las vacantes e incorporó información digitalizada antes no disponible como la demanda, ahora pasible de análisis con herramientas informáticas. Subsisten en el área auditada imperfecciones organizativas, y un exceso en la concentración de funciones ya que la misma procesa, adecua, mejora, da soporte, y se ocupa de todos los aspectos relacionados con el sistema con excepción de la provisión del equipamiento y el software de base, así como las tareas de copias de respaldo. Se deberían descentralizar algunas funciones como el soporte y ayuda a usuarios, la administración de la seguridad y el procesamiento y dar mayor énfasis y recursos a los roles restantes todo lo cual redundaría en una mejora del ambiente de control e impulsaría las adecuaciones que le agregarían valor al proceso. Se señalan en el informe las ineficiencias del sistema y los aspectos pasibles de mejoras como la integración, la reducción de interfaces, la incorporación plena de las rutinas no integradas al sistema y otras, así como también aspectos organizativos como la estructuración y formalización de los procesos internos, el tratamiento de la seguridad y la contingencia, y la metodología de evaluación de riesgos tal como se enumera en las observaciones.
Principales Observaciones	• Planificación. La descripción del programa presupuestario no enuncia el producto que se espera obtener en el año, sino que menciona a modo de objetivo general: "Mantener y actualizar el sistema de Inscripción en Línea incorporando nuevas áreas del Ministerio nuevas funcionalidades y programas", sin precisar las áreas a agregar y las funcionalidades y programas a incorporar. Asimismo el Proyecto de Inscripción en línea que constituye un proyecto de ingeniería no se encuentra configurado como un programa o como un subprograma en el que se puedan relacionar insumos y productos, o dicho de otra forma, saber lo que se gastó en el sistema y el resultado obtenido. Dentro del programa que incluye al Sistema de Inscripción en línea hay cantidad de otros proyectos mezclados con el mismo. Asimismo el programa no incluye el inciso 1 Gastos en personal, principal insumo de este tipo de proyectos. El Sistema de Inscripción en línea involucra a casi toda la Gerencia Operativa de Planeamiento y administración de Proyectos de la DGTEDU con una dotación de 280 personas. Asimismo la planificación interna del desarrollo y mantenimiento del sistema carece de formalidad. • Rendición de cuentas. No se encontró un informe ejecutivo que describiera los resultados alcanzados y las mejoras producidas relativas al sistema.

	Asimismo, en el informe económico, los fondos del inciso 1, gastos en personal, y del inciso 3, Servicios no personales, correspondientes al sistema de inscripción en línea no están aplicados a dicho programa. La descripción del programa constituye el compromiso público del administrador frente a la ciudadanía de lo que va a realizar en el año en función del cual se le asignan los fondos del presupuesto y el informe de resultados debe aclarar que sucedió con ese compromiso, los cambios que se produjeron y las razones que lo motivaron, además del producto del año. La aplicación del gasto en el sistema de control presupuestario es incorrecta y no está alineada con los requisitos del presupuesto por programas exigido por la ley 70. • La Seguridad no guarda independencia del área tecnológica. La administración de la seguridad lógica del Sistema de Inscripción en línea no guarda independencia de las áreas de tecnología ya que está a cargo de la Gerencia Operativa de Planeamiento y Administración de Proyectos (GOPAP) de la DGTEDU. Por su parte, el área de seguridad de la información que se encuentra dentro de la ASI, que también está a cargo de aspectos relacionados con la autenticación y otros, no guarda independencia de las áreas de tecnología dentro de la misma agencia. La norma requiere que la seguridad cuente con independencia tanto de las áreas usuarias como de las áreas de Sistemas algo que, dada la dimensión del GCABA, es perfectamente posible. La independencia de las áreas de seguridad es un elemento formador del ambiente de control. • No se aplica la metodología de evaluación de riesgos. No se aplica la metodología de evaluación de riesgos que propone tratar a la seguridad como un proceso, con revisiones periódicas. Dentro del mismo se exige la designación del propietario de la información o dueño del dato, la clasificación de la misma, el análisis de impacto, y otros pasos, o sea una construcción entre las áreas usuarias responsables por la información representadas por el propietario designado¹, el área de seguridad, responsable por la ejecución de los procesos de seguridad requeridos por el responsable de los datos, y el área de tecnología que debe actuar como custodio de la información. • La Gerencia Operativa de Planeamiento y Administración de Proyectos opera el sistema. La GOPAP está a cargo de la operación del sistema, además del soporte, el mantenimiento y el desarrollo del mismo. La GOPAP efectúa las actividades relacionadas con el sistema con excepción de lo relacionado con la infraestructura del
--	--

	procesamiento y la operatoria de copias de respaldo que están a cargo de la ASI y algunos procesos que administra el usuario. Esto implica una excesiva <u>concentración</u> de funciones que deriva en una excesiva dependencia del área y de los agentes que intervienen en la misma. • Áreas usuarias dentro de la GOPAP. Las áreas de Asesoramiento a Supervisores y Asesoramiento Temporal que funcionan dentro de la Gerencia Operativa de Planeamiento y Administración de Proyectos de la DGTEDU realizan tareas en contacto con la información y en consecuencia se involucran en un rol propio del usuario lo cual debilita el ambiente de control. Estas áreas no deberían compartir la misma estructura que las áreas que administran ciclos de tecnología. Esta divisoria funcional es exigida por la normativa para el fortalecimiento del ambiente de control. • Control de calidad. No se lleva una revisión de la calidad del servicio permanente y sistemática para detectar el nivel de satisfacción de los usuarios. Tampoco hay un mecanismo de comunicación fluido, sistemático y formal entre los principales usuarios: los directores de área, los supervisores y los directores de los establecimientos educativos, y las áreas técnicas. • Falta de integración con otros sistemas. El sistema de inscripción en línea no funciona integrado con el sistema CGE y otros como los sistemas de la asistencia social o del registro civil. La falta de integración obliga al uso de interfaces para mantener la información actualizada que requieren de procesos y controles especiales y son fuente de potenciales errores además de insumir tiempo de personal operativo. • Procedimientos internos de la GOPAP Algunos procesos internos de la GOPAP son informales en todo o en parte. Son ejemplos de esto el tratamiento de la seguridad, el planeamiento de las adecuaciones y el desarrollo del Sistema², la capacitación del personal, la evaluación e incorporación de tecnología, el ciclo de atención de usuarios, y se alinean de un modo limitado con las políticas de la ASI. • Contingencia. La ASI aún no ha normado el dominio contingencia para situaciones de desastre y no existen políticas del GCABA aprobadas que sirvan de lineamiento para su materialización bajo la forma de un procedimiento. El procesamiento del Sistema de Inscripción en línea es responsabilidad de la ASI.
--	--
