

INFORME EJECUTIVO

Lugar y fecha de emisión	Buenos Aires, Abril de 2019.
Código del Proyecto	10.18.01
Denominación	Sistemas de atención ciudadana.
Tipo	Auditoría de Relevamiento
Período examinado	2018
Objeto:	SUACI y los sistemas complementarios.
Jurisdicción/ Programa:	Jefatura de Gabinete de Ministros, Subsecretaría de Atención Ciudadana, Calidad y Cercanía, Dirección General de Atención y Cercanía Ciudadana, programa 59 Mejora Continua de Atención y Cercanía Ciudadana.
Programa Presupuestario	Programa 59 Mejora Continua de Atención y Cercanía Ciudadana.
Objetivo	Relevar las prestaciones, alcance, módulos y el grado de desarrollo y utilización del Sistema de Atención Ciudadana.
Alcance	SUACI y los sistemas complementarios
Desarrollo de tareas	Las tareas de auditoría comenzaron en mayo de 2018 y finalizaron en diciembre de 2018.
Aclaraciones previas	El alcance del presente informe tuvo como finalidad relevar las prestaciones y el grado de desarrollo y utilización del Sistema de Atención Ciudadana. La Ley 2.247 define la Obligatoriedad de exhibir un libro de quejas, sugerencias y reclamos en las dependencias comunales públicas y privadas que presten atención al público. Con el Decreto N° 521/GCABA/06, se creó el Sistema Único de Gestión de Reclamos/solicitudes (SUR). El Decreto N° 1.446/07 crea el Sistema Único de Denuncias (SUD); y por Resolución N° 528-AGC/08 se aprueba el manual de procedimientos del Sistema Único de Denuncias (SUD). La Ley N° 3.304 de 2009 creó el Plan de Modernización de la Administración Pública, a fin de mejorar la gestión administrativa en el Gobierno de la Ciudad. El Artículo 5º, apartado 5.2, titulado "Sistema de Quejas y Reclamos/Solicitudes", tiene como objetivo "permitir a los ciudadanos realizar consultas, quejas o sugerencias al Gobierno de la Ciudad a través de un sistema accesible vía Internet y/o telefónica, las que serán enviadas a los organismos correspondientes y respondidos en tiempo y forma". El Decreto N°12/GCABA/11 reglamenta dicho Artículo 5º en el punto 5.2, estableciendo al Sistema Único de Atención Ciudadana, en adelante

	SUACI, como única plataforma de acceso y tratamiento obligatorio de consultas, quejas, denuncias, sugerencias y solicitudes, las cuales una vez ingresadas, deben ser derivadas a los organismos que resulten competentes a fin de que sean respondidas en tiempo y forma. El establecimiento del SUACI como plataforma única de acceso y tratamiento obligatorio, trajo aparejado, desde su entrada en vigencia, la integración de hecho del Sistema SUR y el SUD al mismo. La Dirección General de Gestión Atención y Cercanía Ciudadana tiene entre sus responsabilidades la administración del SUACI, coordinar la derivación de los reclamos, denuncias, quejas, solicitudes, y trámites a las distintas dependencias del GCBA a cargo de la prestación de servicios.
Principales Conclusiones	El sistema SUACI actúa como interfase horizontal de información entre la ciudadanía y las áreas prestadoras de servicios (públicas o privadas) y sus aplicativos de gestión sectoriales, a los cuales se les derivan los registros que les corresponden y devuelven el estado del trámite hasta su resolución. La DGATyCC y el CC147 no poseen Plan de Contingencia, siendo éste último el medio a través del cual ingresa la mayor parte de la información. Los ciudadanos formulan Reclamos, Denuncias, Quejas, Solicitudes y Trámites por distintas vías. El sistema SUACI permite que el ciudadano siga el estado de su trámite. El sistema SUACI se encuentra en funcionamiento estable y en una fase de mantenimiento y evolución Las políticas tecnológicas de la ASInf han sido puestas en práctica informalmente, y en otros casos no han sido implementadas¹. La falta de acuerdo de niveles de servicio, la Clasificación de Criticidad de los Recursos y la inexistencia de la Clasificación de la Información pone en riesgo la normal continuidad de la operaciones y canales de comunicación con el ciudadano. Siendo el SUACI uno de los principales afectados.
Principales Debilidades	No hay Acuerdos de Nivel de Servicios entre la Dir. Gral. Cercanía Ciudadana y la empresa contratada que presta servicios al sistema SUACI. No hay Acuerdos de Nivel de Servicios entre la Dir. Gral. Cercanía Ciudadana y la ASInf, organismo que le presta servicios críticos a la Dirección General. No hay Acuerdos de Nivel de Servicios entre el CC 147 y la empresa contratada para prestar los servicios al Call Center. No disponen de una Clasificación de Criticidad de los Recursos ni se

¹ La ASInf, como órgano rector en materia de tecnologías de la información y las comunicaciones en el ámbito del Poder Ejecutivo, ha confeccionado el “Marco Normativo de Tecnología de la Información”. Dicho Marco tiene por objetivo un Plan Integral que en materia de Tecnologías de la información y de las comunicaciones, implementado mediante políticas.

	efectuó una Clasificación de la Información. No se realizó una Evaluación de Riesgos. No hay Política de Seguridad Lógica formal. Hay algunos procedimientos escritos sobre el manejo de claves de acceso de usuarios al SUACI sin aprobación formal. No hay procedimientos formales para la determinación y manejo de perfiles de usuario y de administradores. Hay algunos procedimientos escritos al respecto pero carecen de aprobación formal. No se cumple con ninguna de las políticas informáticas que establecen las normas de la ASInf al respecto; según el <i>Marco Normativo de Tecnología de la Información</i> RESOL 2013-177-ASINF de fecha 6 de noviembre de 2013 publicadas en el BOCBA 4275 del 08/11/2013 y ampliaciones posteriores. Ver detalle y descripción de las Políticas en el Anexo 5. No posee Copyright e Inscripción base de datos, dicha debilidad ya fue mencionada en el informe 10.13.01 y al momento de esta auditoría de relevamiento no se tomó ninguna medida al respecto para subsanarla. El sistema fue desarrollado por el GCBA (contratando a una empresa). No se registró el <i>copyright</i> correspondiente. (ver Dto. Nº 189/010 BOCBA 3375 del 08/03/2010, que establece la obligatoriedad de registrar los desarrollos del GCBA). Ni la ASInf, ni la Subsecretaría han hecho el registro correspondiente. Dirección General de Atención y Cercanía Ciudadana: No registraron la base de datos en la Defensoría del Pueblo, según Ley 25.326 de Protección de Datos Personales. La DGATyCC no tiene Plan de contingencia ni Plan de Recuperación de Desastres. La ASInf no tiene Plan de contingencia ni Plan de Recuperación de Desastres formalmente aprobado. Tiene procedimientos escritos para hacer frente a distintas contingencias, sin embargo estos no constituyen un Plan integral y además carecen de aprobación formal. También se menciona que no se hicieron pruebas formales de funcionamiento de los mismos. Sí existe revisión de funcionamiento de algunos dispositivos utilizados en posibles contingencias (detectores de humo, UPS, etc.). El CC147 no tiene Plan de Contingencia ni Plan de recuperación de Desastres. No hay Pruebas de recuperación de back up. La ASInf presta el servicio de respaldo de la información del SUACI, sin embargo, no se hacen pruebas periódicas de recuperación de la información. La Defensoría y las Fiscalías no cargan el SUACI. Tal como se mencionó en los Antecedentes Normativos, el SUACI es el Sistema Único que debe centralizar todas las denuncias y reclamos de los ciudadanos.
--	--