



AUDITORIA GENERAL
DE LA CIUDAD DE BUENOS AIRES

"2022- Año del 40° Aniversario de la Guerra de Malvinas. En homenaje a los veteranos y caídos en la defensa de las Islas Malvinas y el Atlántico Sur"

Auditoría de la Ciudad de Buenos Aires

Informe Ejecutivo

Número:

Buenos Aires,

- **Fecha de Aprobación:** 12/10/2022
- **Código de Proyecto:** 102201
- **Denominación del Proyecto:** Sistemas e Infraestructura Informática del Ente Regulador de Servicios Públicos de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires
- **Tipo de Auditoría:** Sistemas
- **Dirección General:** Dirección General de Sistemas de Información
- **Período Bajo Examen:** 2021

Objeto: Sistemas e infraestructura informática del Ente Regulador de Servicios Públicos de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires.

Objetivo: Evaluar los sistemas utilizados en el control, seguimiento y resguardo de la calidad de los servicios públicos.

Alcance: Examinar el entorno informático y los sistemas destinados para el control de la calidad en los servicios públicos.

Limitaciones al Alcance: Sin limitaciones.

Observaciones Relevantes:

No se exhibe una Política de Análisis de Riesgos tecnológicos que promueva la identificación, evaluación y reducción de los riesgos existentes vinculados con la tecnología. El desconocimiento del nivel de apetito de riesgo no permite establecer acciones preventivas que brinden cobertura por encima del umbral aceptado.

Si bien se destaca que el organismo cuenta con diversas herramientas para la seguridad, no evidencia la existencia de un manual de Políticas de Seguridad física y lógica. El mencionado es necesario para garantizar que el impacto y la ocurrencia de los incidentes de seguridad se encuentren dentro de los niveles de apetito al riesgo aceptado por el ente.

No se incluyó el responsable y el proceso de inscripción de las bases de datos utilizadas, establecido en la ley CABA N° 1845/05 de Protección de Datos Personales. La falta de registro de las bases de datos no garantiza la protección de los datos sensibles y la intimidad de las personas.

Se especifica que los activos de información se encuentran ubicados en las diversas carpetas de Microsoft SharePoint. Es esencial definir una política que incluya los procesos de gestión de activos de información que permitan evaluar el aporte de valor al organismo. No consta la identificación del propietario del dato, usuario y custodio de la información administrada.

Tampoco se exponen los procedimientos de evaluación y clasificación de la información gestionada y clasificada según su nivel de integridad, criticidad, disponibilidad, confidencialidad y privacidad. La carencia de procesos de gestión de activos de información incrementa el nivel de riesgos tecnológicos y la filtración de los datos sensibles.

Respecto de las modificaciones y solicitudes de nuevos desarrollos, el auditado informa que se realizan seguimientos periódicos con las diversas áreas y se analizan conjuntamente las necesidades. No obstante, es indispensable establecer una metodología que evalúe si las solicitudes de nuevos desarrollos o adecuaciones de los sistemas existentes están en línea con los objetivos estratégicos del ente. La falta de aplicación de un enfoque estándar en la gestión de los proyectos no asegura el cumplimiento de los requisitos solicitados por las partes interesadas.

El ERSP cuenta con ingreso controlado mediante personal de vigilancia, cámaras e identificación por sistema biométrico. Es imprescindible identificar las áreas críticas, confeccionar un manual de procesos para el ingreso a las mismas y establecer cursos de capacitación para el personal afectado. La falta de gestión de las instalaciones no garantiza la continuidad de los servicios utilizados en el organismo.

El auditado destaca el uso de un proceso de backup, sin embargo, no se incluyó un Plan de Contingencia y un Plan de Recuperación de Desastres que incluyan una recuperación confiable para los sistemas de control, seguimiento y resguardo de la calidad de los servicios públicos.

Conclusión: Para que la tecnología y la información brinden soporte a los objetivos estratégicos del ERSP, es necesario establecer un marco normativo dinámico sostenido con un enfoque holístico, que separe el gobierno de la gestión de TI y aporte valor a las partes interesadas. Respecto del seguimiento de las observaciones a los sistemas y comunicaciones del ente, realizado por la Auditoría General de la Ciudad para el período del año 2011, surge una mejora y expansión de los sistemas informáticos utilizados actualmente. Se visualizan instalaciones e infraestructura más seguras, las cuales dan soporte para el control de la calidad en los servicios públicos, implementado a través del sistema integral de gestión documental, la aplicación informática utilizada para las tareas de fiscalización y las plataformas para la ejecución de los controles, la gestión y el tratamiento de las denuncias. Asimismo, se ha instalado una estructura organizativa que prioriza el desarrollo, la modernización de las tecnologías de la información y las comunicaciones, al igual que el análisis de los datos y las estadísticas. Evidenciado mediante la creación de la Gerencia de Modernización, Sistemas y Equipamiento Informático y Documentación y Estadísticas. Se encuentran vigentes sistemas que permiten gestionar el control de los servicios sin depender exclusivamente de las áreas administrativas. No obstante, se destaca la importancia de documentar y formalizar el

mantenimiento de las UPS, el servicio de telefonía fija, los planes que aseguran la evolución tecnológica y la continuidad de los servicios que garantizan el cumplimiento de los objetivos estratégicos del ERSP. Por otra parte, el éxito del uso de los recursos tecnológicos y sus beneficios está afectado directamente con la capacitación brindada, no sólo a los agentes vinculados a las tareas específicas sino también a sus usuarios. Es dable destacar la necesidad de crear un área de seguridad informática que dependa jerárquicamente de las máximas autoridades del organismo. De esta manera se garantiza el control interno y la independencia de sus acciones.

Palabras Clave: Ente, regulador, servicios, públicos, sistemas.

-Se encuentra embebido el Informe Final-